

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

VITOR FERNANDES VITORASSI

**ESTUDO DO CAPITAL PSICOLÓGICO DOS COLABORADORES EM UMA
EMPRESA DE TERRAPLANAGEM DO SUL CATARINENSE**

CRICIÚMA

2018

VITOR FERNANDES VITORASSI

**ESTUDO DO CAPITAL PSICOLÓGICO DOS COLABORADORES EM UMA
EMPRESA DE TERRAPLANAGEM DO SUL CATARINENSE**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel em Administração no curso de Administração Linha de Formação Específica em Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense-UNESC.

Orientador: Prof.^a Almerinda Tereza
Bianca Bez Batti Dias

Co-Orientador: Prof. Dr. Williams Longen

**CRICIÚMA
2018**

VITOR FERNANDES VITORASSI

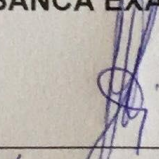
**ESTUDO DO CAPITAL PSICOLÓGICO DOS COLABORADORES EM UMA
EMPRESA DE TERRAPLANAGEM DO SUL CATARINENSE**

Monografia apresentada para a obtenção
do grau de Bacharel em Administração, no
Curso de Administração de Empresas da
Universidade do Extremo Sul Catarinense
– UNESC.

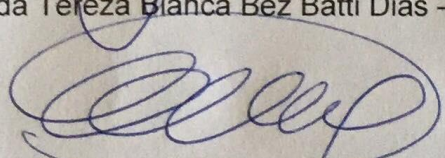
Orientador: Prof.^a Almerinda Tereza
Bianca Bez Batti Dias

Criciúma, 28 de Junho de 2018.

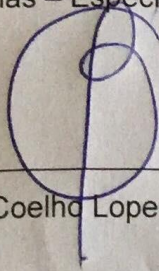
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias – Doutora - (UNESC)



Prof.^a Cristiane Dias – Especialista – (UNESC)



Prof.^a Gisele Silveira Coelho Lopes – Mestre – (UNESC)

CRICIÚMA

2018

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o capital psicológico dos colaboradores de uma empresa de terraplanagem. Os pressupostos teóricos que fundamentaram a pesquisa foram baseados na psicologia positiva, bem-estar no trabalho e o próprio capital psicológico. Acerca das escolhas metodológicas, trata-se de pesquisa qualitativa descrita e, quanto aos meios, definiu-se como bibliográfica e de campo, para a qual foram utilizadas três técnicas de dados: entrevista – aplicada com o gestor da empresa (Amostra A); questionário com base em Luthans e Avolio (2007), utilizado por Machado (2008) – aplicado com os colaboradores da empresa (Amostra B) e pesquisa documental sobre o controle e justificativa de faltas. A pesquisa foi aplicada em uma empresa prestadora de serviços de terraplanagem, localizada no município de Içara/SC. Os resultados foram analisados à luz da abordagem de Luthans e Avolio acerca das quatro áreas do capital psicológico: auto-eficácia, esperança, otimismo e resiliência. Os resultados indicam que em determinadas áreas o capital psicológico encontra-se positivo na organização mesmo que de forma parcial entre os colaboradores. Eles sugerem, acerca da auto-eficácia uma certa resistência, apontam certa dificuldade de os colaboradores em relação às questões de esperança, indicam uma certa falta de otimismo acerca do que pode acontecer e, sobre a resiliência, os resultados foram mais positivos.

Palavras-chave: Capital psicológico, Psicologia Positiva, Bem-estar.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - A Hierarquia das Necessidades Segundo Maslow **Error! Bookmark not defined.**

Figura 2 - A teoria dos dois fatores segundo Frederick Herzberg21

Figura 3 - Principais características das teorias comportamentais segundo Maslow, McgGregor e Herzberg.....22

Figura 4 - Modelo Teórico de Bem-Estar no Trabalho (BET)26

Figura 5 - Cronologia da Psicologia Positiva28

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Características da Teoria X e Y.....	16
Quadro 2 - Marcos Importantes na Génese do Conceito de Bem-Estar	24
Quadro 3 - Revisão Estado da Arte no Brasil.....	29
Quadro 4 - Análise das áreas que compõe o Capital Psicológico	32
Quadro 5 - Roteiro da entrevista	37
Quadro 6 - Síntese das escolhas metodológicas	39
Quadro 7 - Faltas justificadas e injustificadas	42
Quadro 8 - Distribuição dos Dados Referentes ao B, bloco auto-eficácia.....	43
Quadro 9 - Distribuição dos Dados Referentes ao B, bloco esperança.....	45
Quadro 10 - Distribuição dos Dados Referentes ao B, bloco otimismo	46
Quadro 11 - Distribuição dos Dados Referentes ao B, bloco resiliência	47
Quadro 12 - Apresentações em público, bloco auto-eficácia	48
Quadro 13 - Representar a empresa em reuniões, bloco auto-eficácia	49
Quadro 14 - Formas de superar problemas no trabalho, bloco esperança	49
Quadro 15 - Reagir a situações difíceis no trabalho, bloco esperança	50
Quadro 16 - Reagir a situações difíceis no trabalho, bloco esperança	50
Quadro 17 - Otimismo sobre o futuro, bloco otimismo	51
Quadro 18 - Enfrentar momentos difíceis, bloco resiliência	52
Quadro 19 - Encarar com naturalidade as coisas estressantes, bloco resiliência.....	52
Quadro 20 - Síntese das funções-atividades versus capital psicológico	53

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	12
1.2 OBJETIVOS.....	13
1.2.1 Objetivo Geral	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 JUSTIFICATIVA.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 TEORIAS COMPORTAMENTAIS: UMA INTRODUÇÃO	15
2.1.1 Teoria X e Teoria Y, MCGregor.....	15
2.1.2 Teoria das Necessidades - Maslow.....	17
2.1.3 Teoria dos Dois Fatores - Herzberg.....	20
2.2 A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO.....	22
2.3 BEM ESTAR NO TRABALHO.....	23
2.4 PSICOLOGIA POSITIVA	27
2.5 CAPITAL PSICOLÓGICO	29
2.6 O TRABALHO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	33
3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	35
3.1 DESIGN DA PESQUISA	35
3.2 LOCAL DA PESQUISA.....	36
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA DE ESTUDO	36
3.4 PLANO DE COLETA DE DADOS	37
3.5 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	38
3.6 SÍNTESE METODOLÓGICA.....	39
4 RESULTADOS DA PESQUISA	40
4.1 POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS.....	40
4.2 DISTRIBUIÇÃO DO PERFIL DA AMOSTRA B	42
4.3 ANÁLISE DO CAPITAL PSICOLÓGICO	43
4.4 ANÁLISE FUNÇÃO-ATIVIDADE VERSUS CAPITAL PSICOLÓGICO	48
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
REFERÊNCIAS.....	57
APÊNDICE A - INSTRUMENTO DA PESQUISA	62

1 INTRODUÇÃO

O termo terciário teve origem nos estudos econômicos de Fischer - 1939 e Clark em 1940, após observarem forte crescimento do que se chamava à época de serviço na composição do produto interno bruto (MEIRELLES, 2006).

A nomenclatura terciária se deu em função da diversidade de atividades, da heterogeneidade e variedade das estruturas de mercado para distinguir esse grupo de atividades econômicas dos setores primário e secundário, os autores o denominaram de terciário, na falta de qualificação melhor. Esta classificação se firmou e transformou-se mesmo na identificação do setor (PENA; MINAYO-GOMEZ, 2010).

O setor de serviços ou terciário apresenta grande complexidade que se revela na sua função econômica, social e cultural, representada por diferentes atividades de distribuição, consumo, serviços, administração, manutenção da ordem e várias atividades correlatas. Esse setor corresponde atualmente por mais de dois terços do Produto Interno Bruto (PIB) nos países desenvolvidos, sendo que, no Brasil, emprega cerca de três quartos da população economicamente ativa. Trata-se de um setor gigantesco, dinâmico, diversificado, que está presente nos demais setores econômicos por meio da contratação de empresas prestadoras de serviços (PENA; MINAYO-GOMEZ, 2010).

Tendo em vista as especificidades de empresas de serviços, os arranjos organizacionais de forma geral mostram-se diferenciados. Uma dessas possibilidades envolve uma certa inversão organizacional na qual o funcionário que interage com o cliente ou contratante passa a figurar como um dos atores mais importantes da organização. Isso tem gerado certas adaptações fazendo com que algumas empresas passem a colocar o trabalhador agente de contato direto a par de tudo que o contratante possa querer da organização (SILVA, 2000).

A motivação se trata, dessa forma, em um processo de estímulo que pode fazer um indivíduo empreender alguma ação que traga uma satisfação de alguma necessidade própria ou a realizar determinada tarefa desejada (MONTANA; CHARNOV, 2003).

A motivação, focalizando o trabalho, depende do quanto cada pessoa considera significativa as atividades realizadas. Araújo e Gracia (2009) também acreditam que a motivação não depende de fatores externos, que cada indivíduo contém sua automotivação e que não é possível motivar ninguém, o que pode e deve

ser feito é oferecer condições que satisfaçam as necessidades, objetivos e perspectivas das pessoas nas organizações.

Entende-se por capital psicológico – foco desta pesquisa – o jeito de ser da pessoa, isto é, o conjunto de características positivas da personalidade que são empregadas na vida profissional. Dessa forma os componentes do capital psicológico envolvem: a vontade, que é a motivação voltada para o cumprimento de um objetivo; o otimismo realista, que envolve a confiança na resolução positiva de acontecimentos futuros; a resiliência que é a capacidade de enfrentar regularmente condições adversas ou arriscadas; e a autoconfiança ou confiança na capacidade própria para atingir as metas propostas (ANTUNES et al., 2013).

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

A prestadora de serviço, objeto deste estudo, conta com serviços realizados por máquinas retroescavadeiras e outros equipamentos pesados, sendo que muitas das suas atividades diárias dependem exclusivamente da mão de obra dos colaboradores. Logo a motivação relacionada ao trabalho neste contexto toma uma dimensão expressiva.

A adoção de uma visão positiva nas organizações vem sendo destacada por muitos investigadores na intenção de inserir no ambiente de trabalho uma fonte de saúde e motivação (NEVEU, 2004). Nessa nova forma de observar as ciências organizacionais, o comportamento positivo da organização, o estudo é baseado na identificação das competências e forças psicológicas dos colaboradores que podem ser medidas, desenvolvidas e giradas a fim de otimizar o desempenho no trabalho (LUTHANS, 2002).

A partir da sua teoria central, o capital psicológico deve manifestar-se junto a outras formas de capital, sendo eles o capital social e humano que podem trazer resultados positivos e vantagens para as organizações (NAHAPIET; GHOSHAL, 1998; ALDER; KWON, 2002).

Portanto, o trabalho abordou os fatores internos e externos que podem influenciar e gerar a desmotivação nos colaboradores a fim de responder à pergunta chave para este estudo: Como se encontra o capital psicológico dos colaboradores da empresa estudada?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar como se encontra o capital psicológico, à luz da teoria de Luthans e Avolio (2007), dos colaboradores de uma empresa de terraplanagem da região sul catarinense.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar as ações de valorização dos colaboradores realizadas pela empresa;
- b) Traçar o perfil dos respondentes da pesquisa;
- c) Avaliar elementos relacionados a: auto eficácia, esperança, otimismo e resiliência;
- d) Identificar se a categoria função exercida na empresa influencia os resultados referentes às quatro áreas do capital psicológico estudadas.

1.3 JUSTIFICATIVA

Pode-se afirmar que a motivação é a junção de aspectos biológicos e psicológicos que permitem e estimula a ação, a intensidade e a persistência. Também, quanto mais motivado o indivíduo se encontra, maior é sua atividade e persistência (LIEURY; FENOUILLET, 2000).

Dessa maneira, a adoção de perspectivas positivas nas ciências organizacionais tem sido objeto de atenção por muitos estudiosos em função de introduzirem e representarem alternativas salutareis em detrimento do modelo baseado nos défices organizacionais e da abordagem dos 4Ds (dano, doença, desordem e disfunção). Esta perspectiva rompe com a investigação tradicional e advém da aplicação da positividade aos contextos organizacionais (ANTUNES et al, 2013).

Retomando Ilda (2005), os fatores humanos no mundo do trabalho representam sem dúvida relevância e conferem significado para as iniciativas, empreendimentos e para os esforços que giram em torno do trabalho. Também é

interessante considerar que talvez o maior patrimônio de uma empresa seja seus trabalhadores. Já o maior patrimônio do trabalhador é sua capacidade de continuar trabalhando, portanto em boas condições físicas e mentais. Nesse sentido, a melhor compreensão sobre os fenômenos envolvidos na manutenção de boas condições psíquicas para o desenvolvimento e manutenção do trabalho parece fundamental (IIDA, 2005).

A motivação humana tem sido apontada como um dos maiores desafios e preocupações das organizações modernas. Este tema tem, inclusive, despertado o interesse de pesquisadores, os quais tentam explicar e entender o sentido dessa força que faz com que as pessoas agem e atinjam seus objetivos (CARVALHO et al, 2013). Dessa forma, o estudo do capital psicológico na empresa objeto do estudo se justifica pela sua relevância com os colaboradores.

Além disso, a importância deste estudo tem reflexos valiosos para a empresa por ter acesso a respostas diretas dos funcionários sobre diversas situações no trabalho e inclusive sobre suas perspectivas profissionais, informações essas que jamais foram levantadas em todos seus anos de atividade. Também é válido reconhecer que analisar o estímulo envolvendo a motivação e todos os aspectos que englobam o capital psicológico dos colaboradores em uma empresa mostram-se tão importante quanto a remuneração e benefícios oferecidos aos funcionários, especialmente por envolver dimensões relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

Na dimensão do acadêmico, realizar um trabalho com essas características, além de trazer as análises teóricas realizadas ao longo da graduação para a prática, é gratificante concluir um estudo amplo dentro de uma organização que está em atividade por mais de 30 anos e, por meio de pesquisa, embasamento teórico e método científico trazer respostas e uma visão externa sobre a realidade da empresa, em prol dos colaboradores, do gestor e da organização como um todo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, são abordadas as temáticas que giram em torno da motivação ou a ausência dela dentro das organizações e nos indivíduos que nelas estão inseridos. Inicia-se por uma breve introdução acerca das teorias comportamentais – seção 4.1, seguida pela motivação – seção 4.2 – que deram origem ao estudo do capital psicológico. Abordou, também, sobre o bem-estar no trabalho na seção 2.3. Em 2.4, tratou-se da psicologia positiva e, em 2.5, focalizou-se no capital psicológico que é o tema específico desta pesquisa. A introdução dos demais temas se deveu a necessidade de contextualizar o tema antes de emergir na revisão da literatura acerca dele. Por fim, foi apresentado breve panorama acerca do trabalho de prestação de serviços, por ser estar neste segmento inserida a empresa objeto do estudo.

2.1 TEORIAS COMPORTAMENTAIS: UMA INTRODUÇÃO

Ao decorrer do tempo e do perfil econômico do homem, foi necessário a elaboração de uma teoria motivacional no trabalho. A partir deste ponto, diferentes teorias foram desenvolvidas a fim de caracterizar e trazer novas análises mais complexas e voltadas para as ideias socioculturais dos indivíduos (TAMOYO; PASCHOAL, 2003).

Nas teorias comportamentais encontram-se as características das pessoas, suas necessidades e como alguns fatores podem interferir de forma negativa ou positiva para que elas aconteçam. Estão elencadas como as principais teorias comportamentais, a teoria X e Y de McGregor, as teorias das necessidades segundo Maslow, e a teoria dos dois fatores por Herzberg.

2.1.1 Teoria X e Teoria Y, McGregor

As teorias X e Y surgiram com uma contribuição de McGregor para o estudo comportamental do ser humano. Douglas McGregor obteve destaque após publicar sua obra *The Human side of Enterprise*, que explica suas teorias X e Y (RIBEIRO, 2013).

A Teoria X analisa o ser humano como uma figura que evita o trabalho sempre que possível, e somente o fará, quando for recompensado salarial ou materialmente por isso, também em suas atividades diárias faltam ambição e, por isso, faz-se necessário uma supervisão minuciosa em suas tarefas. Diante dessa realidade, a administração adota uma postura muito rígida e centralizada, exigindo um planejamento maior das tarefas e procedimentos a serem realizados por estes colaboradores. Nesses casos, o administrador passa a ser um gerenciador de pessoas com o foco no interesse econômico, responsável inclusive por remunerar tanto como recompensa quanto como punição seus colaboradores. A teoria X tem a expectativa da empresa de que ela fará exatamente aquilo que ser solicitado, sem levar em conta seus objetivos pessoais, o importante é o que a empresa tem como objetivo (RIBEIRO,2013).

Na Teoria Y, o trabalho é uma coisa natural, tanto quanto o descanso e os momentos de lazer, as pessoas desejam trabalhar e se estiverem em uma circunstância correta obtém maior felicidade no trabalho (STONER; FREEMAN, 1999). Nesse grupo de indivíduos, não se faz necessárias ameaças ou punições, sejam elas de remunerações, escritas ou verbais. Desse modo a Teoria Y defende o oposto da Teoria X. Aquela considera que o homem não evita o trabalho, pois ele é uma fonte de satisfação que pode ser remunerada ou punida de acordo com sua capacidade de exercer as responsabilidades. A teoria Y defende que todo indivíduo tem capacidade de receber responsabilidades e inclusive de procurar por mais responsabilidades. Ter autocontrole, e a honestidade de não precisar de uma supervisão enquanto executa suas tarefas (RIBEIRO, 2013).

Algumas características da teoria X e Y podem ser comparadas para melhor entendimento no Quadro 1.

Quadro 1 - Características da Teoria X e Y

TEORIA X	TEORIA Y
As pessoas são preguiçosas e indolentes	As pessoas são esforçadas e gostam de ter o que fazer
As pessoas evitam o trabalho	O trabalho é tão natural quanto descansar e os momentos de lazer
As pessoas evitam as responsabilidades, afim de sentir-se mais seguras	As pessoas aceitam responsabilidades e desafios, e procuram por eles

TEORIA X	TEORIA Y
As pessoas precisam ser controladas e dirigidas	As pessoas podem ser automovidas e autodirigidas
As pessoas são ingênuas e sem iniciativa	As pessoas são criativas e competentes

Fonte: Chiavenato (2004, p.272).

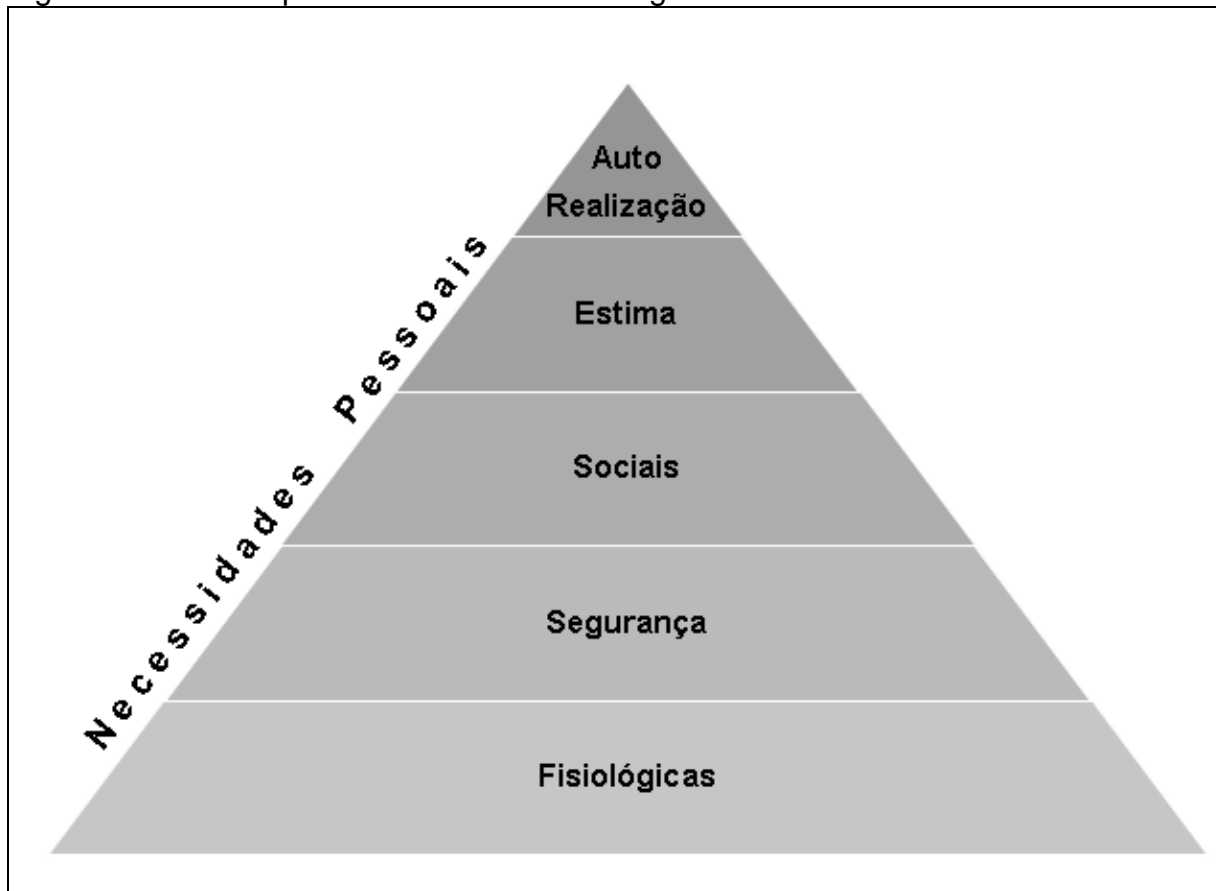
Diante das duas análises sobre a Teoria X e Y, McGregor afirma que a motivação, o potencial e a capacidade de reter responsabilidades estão dentro de cada indivíduo. É dever da empresa permitir e estimular que cada colaborador desenvolva suas características X ou Y dentro do seu ambiente de trabalho. Pode-se afirmar que a motivação tem uma ligação com a execução de uma tarefa ideal julgada pelo próprio colaborador, e é nessa circunstância que o indivíduo expande seu potencial, constrói uma carreira profissional, é premiado pelos seus méritos, e com suas premiações sente-se realizado em seus ideais de vida (RIBEIRO, 2013).

2.1.2 Teoria das Necessidades - Maslow

Esta teoria defende a tese de que, conforme as necessidades vão sendo satisfeitas, o indivíduo se acomoda e não obtém novas motivações para novos esforços. Logo, a organização deve assegurar uma boa gestão da motivação com seus colaboradores, a fim de descobrir novos incentivos (MAXIMIANO, 2004). A Teoria de Maslow tem uma grade aceitação, devido a sua simplicidade de apresentação por meio de uma pirâmide, relacionada com as necessidades motivacionais (BERGAMINI, 1997).

As necessidades humanas acontecem em uma ordem de acordo com o grau de importância de cada uma delas, e elas podem ser apresentadas em uma hierarquia em formato de pirâmide. Na sua base estão as necessidades básicas, e no seu ponto mais alto, as mais importantes (RIBEIRO, 2013). As novas necessidades devem surgir à medida que as anteriores forem alcançadas ao menos de forma razoável. Isso porque, caso a necessidade de nível inferior não for atendida conforme a expectativa, o indivíduo se torna desmotivado e estacionado naquele patamar (CARAVANTES, 1998; MAXIMIANO, 2000). Diante disso, é possível relacionar as cinco necessidades do indivíduo conforme apresenta a Figura 1.

Figura 1 - A Hierarquia das Necessidades Segundo Maslow



Fonte: Chiavenato (1983, p. 367)

Inicialmente a pirâmide das necessidades pessoais deve ser analisada de sua base, pelas chamadas necessidades primárias, sendo elas as necessidades fisiológicas de segurança. As necessidades secundárias são as de nível social, autoestima e realização (RODRIGUES; SILVA, 2007).

Necessidades Fisiológicas: neste nível estão ligadas à necessidades de sobrevivência pessoal. São enquadrados nela as condições mínimas que o indivíduo necessidade (RIBEIRO, 2013). Considera-se nível primário aquelas atividades que são básicas para o os esforços do organismo sobreviver. A fome, a sede, o ar, a agua a comida, habitação e vestuário são elementos considerados básicos e primários (RODRIGUES; SILVA, 2007).

Necessidades de Segurança: assim que o primeiro nível recebe ao menos uma atenção razoável, o segundo nível emerge. E é nele que surge a proteção contra as ameaças, a distância do perigo e a proteção. Sendo assim, a segurança se faz um ponto importante, comparando a uma empresa, é neste nível que o indivíduo

demonstra segurança para exercer sua função, uma vez que a empresa ofereça situações de risco ou incerteza, poderá criar um clima de insegurança entre o colaborador e a empresa (RIBEIRO, 2013). Essa necessidade tem a ver com o uso de objetos e equipamentos que protegem os indivíduos de ameaças cotidianas ou futuras que possam ferir qualquer aspecto das necessidades primárias (HOLLENBECK, 2003).

Necessidades Sociais: diz respeito à adaptação social, participação, amor, afeição, troca de amizades e participação em grupos está ligada a esta necessidade (CHIAVENATO, 2000). Nesta área estão englobadas as relações do indivíduo como um todo: sua participação, aceitação, afeto e boas relações. Se não forem satisfeitas em nenhuma dessas situações em seu local de trabalho, certamente trará reflexos negativos internamente no local de trabalho (RIBEIRO, 2013).

Necessidades de Autoestima: neste patamar, estão envolvidos: autoconfiança, ter um status positivo, ser aprovado e ter respeito em meio a sociedade. Também estão ligadas as auto-observações, como o indivíduo se vê e avalia-se. Um colaborador com sua autoestima baixa pode afetar o rendimento por conta de desânimo e falta de interesse (RIBEIRO, 2013). O indivíduo precisa de reputação, amor próprio, reconhecimento e sentir-se útil no meio que está inserido. Em contrapartida, a ausência desses aspectos causa frustração e sentimento de inferioridade, fraqueza e desamparo (CHIAVENATO, 2000).

Necessidades de Realização do Potencial: fazem parte dos desenvolvimentos pessoais e profissional, ao topo da pirâmide e da hierarquia estão os objetivos e metas que os indivíduos irão procurar realizar (RIBEIRO, 2013). Pode-se dizer que neste ponto da pirâmide, estão as necessidades que jamais poderão ser completamente realizadas, sendo elas metas pessoais de cada indivíduo e dependendo o tamanho da ambição por novas realizações de cada um (HOLLENBECK, 2003).

Ao analisar cada uma das necessidades, pode-se constatar que o ser humano convive com o ciclo de surgimento e satisfação, à medida que satisfaz uma necessidade, surge outra e assim segue sua vida a procura de novas necessidades e objetivos (RIBEIRO, 2013). Diante disso, pode-se afirmar que a grande aceitação da pirâmide das necessidades de Maslow pelos professores e gestores administrativo se

dá por conta da sua simplicidade de apresentação e entendimento (HOLLENBECK, 2003).

2.1.3 Teoria dos Dois Fatores - Herzberg

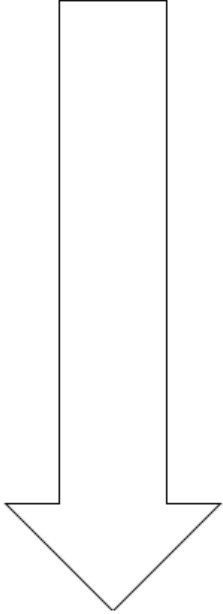

Frederick Herzberg trata a motivação do trabalho levando em consideração os fatores internos e externos. Para Rodrigues e Silva (2007) a teoria defendida por Herzberg faz a diferenciação de satisfação no trabalho e motivação no trabalho.

Fatores Internos: abrangem a responsabilidade, reconhecimento e a realização pessoal no ambiente de trabalho. São esses os chamados fatores motivacionais que são intrínsecos a pessoa e tem uma ligação direta na função/cargo que o indivíduo ocupa dentro da organização. Por esse motivo os fatores internos possuem efeitos mais profundos que os próprios fatores externos, visto pelo seu lado negativo, apesar de as pessoas terem controle sobre ele (RIBEIRO, 2013). O indivíduo passa a desenvolver atitudes favoráveis para a organização e seu trabalho, quando este realmente oferecer oportunidades a ele no que se refere a fatores intrínsecos. (KWASNICKA, 1989).

Fatores Externos: são os fatores relacionados ao cargo e ao nível de responsabilidade das tarefas que o indivíduo realiza na organização, nele o indivíduo controla o sentimento de autorrealização, crescimento e pretende ser reconhecido profissionalmente (MOTTA; VASCONCELOS, 2006). Diz também às condições de trabalho, salários, ambiente físico, são os fatores que causam insatisfação ao colaborador quando não estão de acordo ou não superam mais as expectativas, são esses os chamados fatores higiênicos, e sobre esses sintomas, as pessoas não possuem controle, afinal, na maioria das vezes são determinados pelas empresas (RIBEIRO, 2013).

Para Herzberg, quando os fatores externos estiverem de acordo e suprimindo as expectativas dos colaboradores e, mesmo assim isso não for capaz de motivar as pessoas, essas boas condições irão ao menos impossibilitar que este não esteja insatisfeito em seu local de trabalho. Porém, se não o fizer, além de desmotivado o funcionário passará a estar insatisfeito (RIBEIRO, 2013). Para contribuir com o entendimento desta abordagem teórica, a Figura 2 apresenta os fatores que podem trazer efeitos negativos ou positivos às organizações considerando as duas teorias defendida por Herzberg, fatores higiênicos e fatores motivacionais.

Figura 2 - A teoria dos dois fatores segundo Frederick Herzberg

FATORES HIGIÊNICOS	FATORES MOTIVACIONAIS
 <ul style="list-style-type: none"> - Realizações - Política da empresa - Supervisão - Relacionamentos - Boas condições - Salário - Segurança 	 <ul style="list-style-type: none"> - Realizações - Reconhecimento - Trabalho em si - Responsabilidades - Avanço na carreira - Realizações Profissionais
EFEITOS NEGATIVOS QUANDO AUSÊNTES	EFEITOS POSITIVOS QUANDO PRESENTE

Fonte: Maximiano (2000).

Propostas as ideias dos autores sobre cada uma das teorias citadas individualmente, a Figura 3 traz um comparativo de forma objetiva sobre cada uma delas, sendo possível compreender de forma clara o que os autores defendiam a respeito de suas teorias.

Figura 3 - Principais características das teorias comportamentais segundo Maslow, Mcgregor e Herzberg

Teoria X e Teoria Y	Teoria das necessidades	Teoria dos dois fatores
Teoria X <ul style="list-style-type: none"> - Desconfiança nas pessoas. - Regras e regulamentos são necessários para manter a ordem. - Pessoas precisam ser corrigidas e controladas. - O ser humano evita responsabilidades. 	Necessidades de Motivação <ul style="list-style-type: none"> - Auto Realização Sucesso, conquistas pessoais, metas. - Estima Reconhecimento, elogios, afeto. - Social Respeito, boas relações, amizades, aceitação. 	Fatores Motivacionais <ul style="list-style-type: none"> - Como a pessoa se sente em relação ao cargo que ocupa. - Reconhecimento. - Progresso profissional. - Realização pessoal. - Responsabilidades.
Teoria Y <ul style="list-style-type: none"> - O trabalho é algo natural. - É possível trabalhar com liberdade e autonomia. - As pessoas procuram se auto corrigir. - O ser humano aprende a ser responsável e busca por responsabilidades. 	Necessidades Básicas <ul style="list-style-type: none"> - Segurança Boas condições de trabalho, remuneração, benefícios, moralidade. - Sobrevivência Saúde, descanso, higiene, alimentação, água, roupa, moradia. 	Fatores Higiênicos <ul style="list-style-type: none"> - Como a pessoa se sente em relação a empresa que trabalha. - Condições de trabalho. - Política da empresa. - Salário. - Relação com superiores.

Fonte: Elaborado pelo autor com base em, Maximiano (2000), Chiavenato (2004) e Rodrigues (2013).

2.2 A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

A definição da palavra motivação consiste em um conjunto de forças que leva as pessoas a engajarem-se em uma atividade em vez de outra. Pessoas possuem metas e objetivos diferentes, por isso que não se pode afirmar se esta pessoa está motivada ou não. Então do ponto de vista dos executivos e gerentes, a meta é motivar as pessoas de acordo com o que é melhor para organização, mas pensando também em relacionar isso com os objetivos e metas que cada um possui (GRIFFIN E MOORHEAD, 2006).

A motivação no trabalho e seus estudos recebem um grande interesse da literatura internacional. O motivo de tal interesse talvez seja a sua relação direta com a produtividade individual dentro das organizações afetadas por esse aspecto. A situação problema quando se trata da motivação, inevitavelmente é ligada ao conflito entre os interesses do empregado com os interesses da organização (GRIFFIN; MOORHEAD, 2006).

Em meio a esta divergência de interesses os dois lados, organização e colaborador, entram em uma parceria em que cada uma das partes apresenta e impõe

as suas regras e demandas. Da parte da organização, muitas vezes essas exigências e demandas são pré-estabelecidas e padronizadas, ligadas diretamente ao desempenho esperado do colaborador. Desse modo, a empresa fiscaliza e exige que as tarefas sejam executadas de forma bem delimitadas e com valores de quantidade e qualidade também previamente estabelecidos. De fato, todas essas situações na maioria dos casos fazem parte da rotina dos colaboradores e são determinadas inclusive pelo contrato de trabalho, em que a empresa fornece os materiais necessários, mas muitas vezes isso não corresponde às exigências das tarefas e nem da organização (TAMAYO; PASCHOAL, 2003).

Para um melhor desenvolvimento das organizações, é preciso que os gestores se preocupem com as condições de trabalho que oferecem aos seus funcionários, visando proporcionar fatores que contribuam positivamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores (BORTOLOZO; SANTANA, 2011).

A literatura científica evidencia que alguns fatores podem interferir diretamente na motivação dos colaboradores de uma organização, seja de maneira positiva ou negativamente. Dentre entre diversos fatores, pode-se relacionar a remuneração e os benefícios sociais, as condições físicas e psicológicas do trabalho e a questão da segurança no ambiente de trabalho (CARVALHO et al, 2013).

2.3 BEM ESTAR NO TRABALHO

Neste estudo o termo de bem-estar está fundamentado na psicologia positiva, que pode ser considerado como felicidade ou como aspectos positivos presentes no dia a dia do trabalhador. Por outro lado, existem os pontos relacionados ao estresse, cansaço e esgotamento no trabalho que de qualquer forma estão também correlacionados ao bem-estar, mas que neste caso não se trata dele propriamente dito (PASCHOAL, TORRES, PORTO, 2010).

A expressão bem-estar surgiu pela primeira vez em 1960, utilizado na tese de Wilsnon, sendo esta data conhecida como a origem do termo (GALINHA; PAIS; RIBEIRO, 2005). Os autores pontuam três marcos que foram importantes para a construção do conceito de bem-estar, sendo eles: a herança do iluminismo, a segunda revolução da saúde e a emergência da psicologia positiva. Cada marco teve importante representação no conceito de bem-estar conforme ilustrado no Quadro 2.

Quadro 2 - Marcos Importantes na Gênese do Conceito de Bem-Estar

Período	Marcos importante na gênese do conceito de bem estar
Século XVIII	Primeira herança sócio histórica: O iluminismo - As raízes ideológicas do bem estar podem ser encontradas no iluminismo. Preconizava-se então que o propósito da existência da humanidade é a vida em si mesmo em vez de o serviço a Deus ou ao rei. Pelo que o desenvolvimento pessoal e a felicidade tornam-se valores centrais nessa época. Esta convicção viria a ser reforçada nos séculos seguintes nomeadamente através dos princípios do ultranismo (século XIX) e o desenvolvimento dos estados-providência (século XX). É precisamente em meados do século passado, mais concretamente na década de 60 que surge o conceito de bem-estar e é também neste período que surge a sua primeira distinção conceptual: procura-se estabelecer a distinção entre bem-estar global e o bem-estar material. O termo bem-estar esteve inicialmente associado aos estudos da economia e tinha um outro significado, o de bem-estar econômico ou material, sendo sua avaliação feita pelo indivíduo através do rendimento auferido, bem como dos bens e serviços que o dinheiro podia comprar. Na década de 60 o conceito transcendeu a dimensão do bem-estar econômico e assumiu uma dimensão global, referindo-se ao bem-estar na vida com um todo, valorizando uma panóplia considerável de dimensões que não apenas a econômica.
Século XX (Década de 70)	Segunda herança sócio histórica: 2ª revolução da saúde – Neste período, e sob influência do modelo biopsicossociológico da saúde que preconiza a multicasualidade de fatores associados à doença, o conceito de bem-estar emerge com múltiplas significações, em parte devidas ao acentuado enfoque na saúde. Por um lado, a avaliação subjetiva que um indivíduo faz da sua vida em geral, por outro, os aspectos relacionados com a sua saúde. Neste período ocorre a segunda distinção conceptual em que o bem-estar é visto segundo duas perspectivas: o bem-estar subjetivo (associado a aspectos positivos da vida e aos afetos vivenciados) e o bem-estar psicológico (proposto por Ryff nos anos 80).
Século XX (Década de 90)	Nascimento da Psicologia positiva – Consequência do período anterior e da preocupação então vigente, em que se procurava promover a dimensão positiva da saúde. Nesta década correu um boom de investigação centrada em temáticas tais como a felicidade, o otimismo as emoções positivas e os traços de personalidade mais saudáveis. O conceito central que norteou todos estes estudos foi o do bem-estar subjetivo que, assim, parece ter mobilizado toda a comunidade científica em detrimento do conceito de bem-estar psicológico.

Fonte: Carochinho (2009, p. 37).

O tema do bem-estar já vem sendo estudado há décadas, pois está diretamente ligado ao comportamento dos indivíduos dentro e fora das organizações. Pode-se destacar quatro tipos que estão sendo estudados: bem-estar subjetivo, bem-estar social, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho afirmaram Souza e Conceição (2013).

Por muito tempo o sentimento de afeto pelo trabalho foi relacionado à satisfação no trabalho e é isso considerado como o bem-estar do indivíduo dentro das organizações (SOUSA-POZA; SOUSA-POZA, 2000). Para Paschoal (2008), afeto no trabalho já foi citado por muitos estudiosos, considerado sempre pela literatura como aspectos de humores e emoção, sendo que nos mesmos estudos é constatado que a experiência afetiva é mais importante que a própria satisfação no trabalho. Já na visão

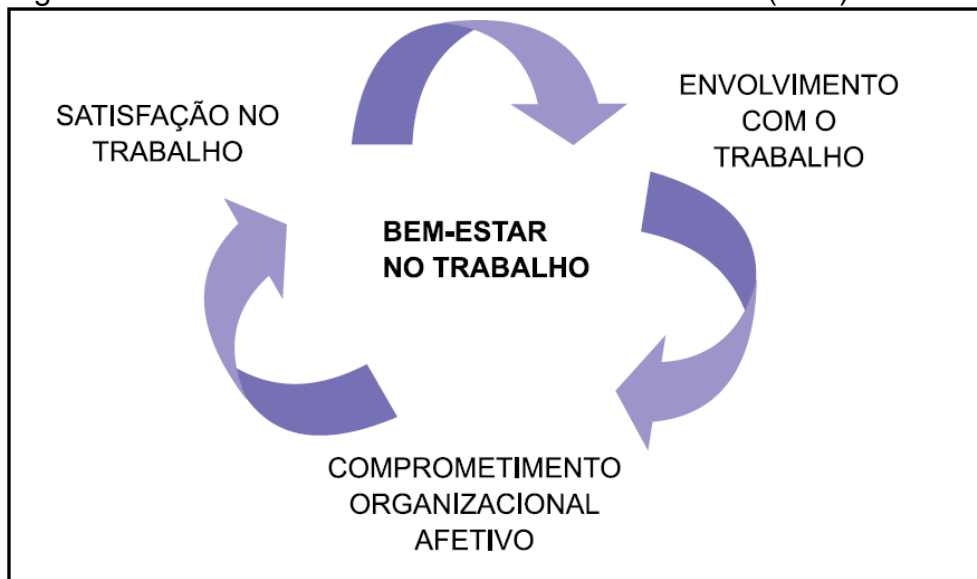
de Brief e Weiss (2002), as emoções e humores percebidos no trabalho, são muitas vezes as causas da satisfação ou servem para indicar sua existência ou ausência nas organizações.

O aumento da competitividade e as exigências para a valorização dos colaboradores dentro do ambiente de trabalho têm induzido as organizações a terem maior preocupação em criar condições favoráveis para o bom desempenho e satisfação de seus colaboradores. Bem como o desenvolvimento de técnicas que promovam o bem-estar no trabalho e realização pessoal, de modo que seus funcionários criem uma relação de afetividade com a organização e sintam-se mais confiantes e comprometidos podendo desenvolver suas atividades com mais segurança e estabelecer uma relação mais íntima com o grupo com quem convive e com a própria organização (SOUZA; CONCEIÇÃO, 2013).

Paz (2004) acredita que as características pessoais interferem no impacto das organizações sobre as pessoas que nelas estão inseridas. De certa forma afetando o bem-estar desses indivíduos levando em conta os gostos, costumes e subjetividade de cada um. Para o mesmo autor, define-se bem-estar pessoal nas organizações a satisfação de necessidades e a realização das metas e desejos individuais de cada um. Sendo este sintoma passivo de dois polos, onde o colaborador está sujeito a gratificação e o desgosto sempre.

Pode-se definir trabalho como a ocorrência de várias atividades, esforços na busca de atingir um determinado objetivo ou meta. É no trabalho que o indivíduo se dignifica, transformando suas energias em ações produtivas. É nele que ele passa a maior parte do dia, o que faz dos colegas de trabalho a segunda família. E em toda família é preciso que existam regras para uma boa convivência como respeitar as diferenças, a pensar no coletivo, como maneira para beneficiar todos, pois cada um possui sonhos e objetivos, é nesse contexto que a psicologia positiva organizacional vem abordar maneiras de evidenciar que mais importante que identificar os pontos negativos da vida é mostrar de que modo os aspectos positivos contribuem para o bem-estar no trabalho (SOUZA; CONCEIÇÃO, 2013). Dito isso, podemos considerar o bem-estar como algo centralizado, composto pela postura, comprometimento e satisfação dos colaboradores nas organizações conforme apresentado na Figura 4.

Figura 4 - Modelo Teórico de Bem-Estar no Trabalho (BET)



Fonte: Siqueira (2009, p. 250).

Está representado na Figura 4 todos os aspectos que concretizam o bem-estar no trabalho do indivíduo. Segundo o autor, a satisfação pelo que se faz torna o indivíduo mais focado se envolvendo mais com suas tarefas e responsabilidades, esse processo gera automaticamente um comprometimento do colaborador com a organização, que por sua vez é o que o mantém satisfeito com o trabalho desenvolvido. Este ciclo representado pelo autor é o que gera a sensação de bem-estar dentro das organizações.

Esse estado de harmonia e equilíbrio multifatorial que o indivíduo consegue manter com o local em que executa suas tarefas é possível quando ele percebe que é útil para a empresa. Dessa forma, acredita que a organização valoriza seu trabalho e que seus esforços são recompensados com justiça. Pois, além de ele sentir-se bem, seu compromisso com as metas e objetivos da instituição terão caminhos mais parecidos, tornando-se mais criativo sem contar com a melhoria da relação interpessoal que fluirá espontaneamente (SIQUEIRA, 2009).

Para ratificar, Daniels (2000) afirma que o afeto é um elemento muito forte na construção do bem-estar ocupacional. Considerando também as expressões de auto realização propostas por Waterman (1993). Na mesma ideia, existe a proposta de Paz (2004) que defende a realização dos desejos e metas individuais dos indivíduos. Observando que esses autores visam à problemática relacionada à saúde no trabalho mais voltada ao bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência

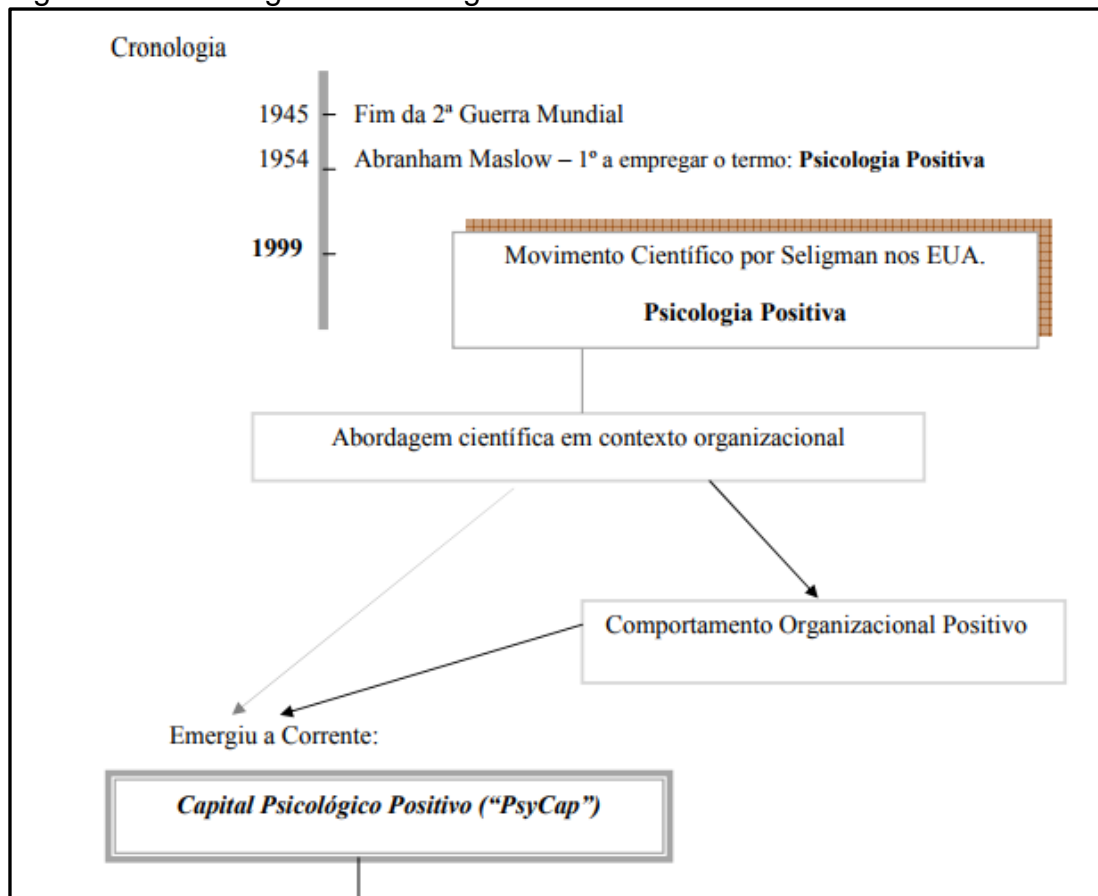
de doenças (PAZ, 2005), fica evidente a necessidade de estudos voltados para o bem-estar e afins no trabalho.

2.4 PSICOLOGIA POSITIVA

O termo psicologia positiva foi utilizada pela primeira vez por Abraham Maslow em 1954, em um livro intitulado *Science of psychology has been far more successful on the negative than on the positive side*. Após a primeira aparição do termo em seguida houve novos estudiosos nesta área, como Allport (1958), que também demonstrou interesse nas características e emoções positivas dos indivíduos e suas diferentes personalidades (SELIGMAN; PETERSON, 2005).

No ano de 1945, após o fim da segunda guerra mundial, houve a necessidade na prestação de auxílio para as pessoas que sofreram algum trauma ou sequelas por conta da guerra, por esse motivo surgiram os estudos da patologia e psicológicas. Foi a hora de mudar, de conhecer os aspectos positivos das pessoas e mostrar o quanto era importante compreender a nós mesmos e o mundo em si (SELIGMAN, 2005). Pode-se simplificar o entendimento dessas etapas no estudo da psicologia humana por meio da visualização da Figura 5.

Figura 5 - Cronologia da Psicologia Positiva



Fonte: O capital positivo na organização escola. Rosa (2011 p.7)

Segundo Snyder et. Al (2007), o capital psicológico é identificado por meio das quatro áreas de força psicológicas, sendo elas:

- 1) Otimismo – capacidade de trazer os bons resultados para um bem coletivo.
- 2) Auto eficácia – confiar em suas próprias habilidades, e usá-las para atingir metas desejadas na organização que atua.
- 3) Esperança – capacidade de encontrar uma alternativa que vá levar até as metas desejadas em meio as adversidades.
- 4) Resiliência – não se abalar diante dos desafios e adversidades expostas em suas tarefas e conquistar as metas e objetivos independentes delas.

O termo Psicologia Positiva tem como base o estudo dos sentimentos, emoções e dos comportamentos humanos que tem como objetivo único e final a felicidade (SELIGMAN; CSIKSZENTMMIHALYI, 2000). A expressão também é denominada dessa forma na sua abordagem científica e aplicada, a fim de descobrir

os pontos fortes das pessoas e estimular o seu funcionamento. A psicologia positiva tem por finalidade, também, conhecer e compreender as qualidades das pessoas e, por meio disso, promover uma condição favorável para uma vida mais feliz e produtiva (SNYDER; LOPEZ, 2009).

2.5 CAPITAL PSICOLÓGICO

Foi realizada revisão sistemática no banco de dados Spell com as palavras-chave "capital psicológico", buscando nos campos: resumo, título e palavras-chaves. Dessa busca, resultaram quatro artigos. Pesquisa realizada também no banco de dados Scielo, em todos os índices, com a expressão "capital psicológico". Dessa busca, resultaram dezoito artigos, dos quais oito em inglês cinco na língua espanhola e cinco em português. No Quadro 3, são apresentados os artigos em português.

Quadro 3 - Revisão Estado da Arte no Brasil

Base de Dados	Autor (ano)	Objetivo Geral	Principais Resultados
Spell	Luciano Gonçalves de Lima e Vania Maria Jorge Nassif (2017)	Discutir as semelhanças entre a teoria social cognitiva sob a perspectiva da agência humana, e a construção do capital psicológico para compreender melhor o comportamento empreendedor.	Foi possível evidenciar relacionamentos passíveis de experimentos através de pesquisas, para dessa forma realizar testes com o intuito de contribuir na compreensão do empreendedorismo.
	Warton da Silva Souza, Mirlene Maria Matias Siqueira e Maria do Carmo Fernandes Martins (2014)	Testar o conceito de capital psicológico na percepção de suporte e bem-estar no trabalho	Foram avaliadas diversas variáveis sobre a concordância ou não dos colaboradores com questões voltadas a satisfação no trabalho, em alguns casos os números superiores foram identificados na insatisfação, portanto a análise geral do estudo vale a pena ser explorada.
	Marcileide Muniz Cavalcante, Mirlene Maria Matias Siqueira e Marcio Shoit Kuniyoshi (2014)	Analisar as relações do engajamento, bem-estar no trabalho e capital psicológico em profissionais da área de recursos humanos.	Analisou-se através da pesquisa, que as três dimensões tiveram relações significativas uma com as outras. Foi possível afirmar que o capital psicológico afeta consideravelmente o bem-estar no trabalho e engajamento nas tarefas.
	Warton Silva Souza e Gildemar Silva da Conceição (2013)	Relação do capital psicológico e o bem-estar no trabalho dos operadores de caixa de supermercado.	Interpretado e discutido os níveis de capital psicológico e bem-estar no trabalho, e o poder do capital psicológico como preditor do bem-estar.
Scielo	João N. Viseua, Saul N. de Jesusa ,	O capital psicológico positivo e a satisfação no	Os resultados da pesquisa voltaram-se a descobrir quanto o tema já foi

Base de Dados	Autor (ano)	Objetivo Geral	Principais Resultados
	Raúl Quevedo-Blascob, Claudia L. Rusc e José M. Canavarrod (2014)	trabalho, uma análise das características da escola e do professor para sucesso das políticas educativas.	pesquisado e explorado por pesquisadores, ao final do estudo percebe-se uma série de tabelas com indicadores de pesquisas realizadas sobre o capital psicológico através de diversas bases de dados diferentes.
	Miguel Pina e Cunha, Arménio Rego e Miguel Pereira Lopes (2013)	Considerar o capital psicológico como atributo de indivíduos positivos; discutir as características das interações positivas; explorar o papel da segurança psicológica na criação de equipes positivas; traçar o perfil das organizações positivas.	Analisou-se que na visão empresarial, é mais fácil considerar os colaboradores como instrumentos que tem fragilidade, fraquezas e problemas, do que pessoas que possuem potencial e talento a ser desenvolvido. Foi possível apresentar vários conceitos sobre o comportamento organizacional positivo.
	Ana Cristina Antunes, António Caetano e Miguel Pina e Cunha (2013)	Analisar criticamente o papel do capital psicológico, constructo do comportamento organizacional positivo na criação de valor para as empresas.	Esta análise permite surgir diversos pontos de conexão entre capital psicológico, capital humano e capital social e a sugestão de englobar o capital psicológico como um dos componentes do capital humano.
	Martinez, Luís Frutuoso; Ferreira, Aristides Isidoro; Sousa, Luís Manuel; Cunha, João Vieira da. (2007)	Compreender a relação de presenteísmo e comportamento organizacional positivo.	Foram realizadas pesquisas voltadas a identificação e compreender a esperança, o que a estimula e como ela pode ser desenvolvida.
	Marujo, Helena Águeda; Neto, Luís Miguel; Caetano, Ana; Rivero, Catarina. (2007)	Analisar a integração de duas novas análises do comportamento humano. A psicologia positiva e o inquérito Apreciativo. Entender sua aplicabilidade e intervenções psicológicas do cotidiano de uma empresa voltada a educação.	Foi possível afirmar através do estudo que cada vez mais as coisas se voltam para visões positivas. É visível a importância do positivismo como uma base do estudo e desenvolvimento organizacional.

Em uma visão simplificada, o capital psicológico é diferenciado do capital social, capital financeiro e o capital humano, porque cada uma dessas áreas aborda o indivíduo de forma diferente, sendo o capital social o questionador de ‘Quem Sabe’, o capital financeiro ‘O que você tem’ e o capital humano O que você sabe? Na abordagem do capital psicológico a análise é baseada em ‘Quem Somos’ e ‘No que

podemos nos transformar considerando desenvolvimentos positivos' (AVEY et al., 2011)

O capital social é o que ao indivíduo desenvolve ao longo do tempo em suas relações pessoais, sendo ele incorporado em cada indivíduo e na maneira que este se relaciona com os outros (LARSON; LUTHANS, 2006). Apesar de os capitais sociais e humanos terem uma grande contribuição nas vantagens competitivas das organizações, muitas organizações ainda estão longe de explorar por completo a área de recursos humanos como deveria (LUTHANS; OVOLIO, 2007).

Já o capital psicológico é definido como um fator psicológico de positividade, o qual é composto pela integração de diversas capacidades psicológicas positivas. Para que uma capacidade psicológica possa ser englobada no capital psicológico tem de cumprir diversos critérios, entre os quais contam ser uma capacidade positiva, única, mensurável, passível de desenvolvimento e com impacto no desempenho individual (LUTHANS, 2002).

O entendimento que se tem de capital é relacionado ao conjunto de bens utilizados para o crescimento e o progresso. Nesta linha, há definições para o capital financeiro, envolvendo o que a pessoa tem, para o capital intelectual, ou seja, o que a pessoa sabe fazer e o capital social, com quem a pessoa se relaciona. Entende-se por capital psicológico o jeito de ser da pessoa, isto é, o conjunto de características positivas da personalidade que são empregadas na vida profissional. Dessa forma, os componentes do capital psicológico envolvem: a esperança, que é a motivação voltada para o cumprimento de um objetivo; o otimismo, que envolve a confiança na resolução positiva de acontecimentos futuros; a resiliência que é a capacidade de enfrentar regularmente condições adversas ou arriscadas; e a auto eficácia para atingir as metas propostas (ANTUNES et al, 2013). O estímulo do capital psicológico dos indivíduos nas empresas é capaz de gerar atitudes e emoções que venham a favorecer seu local de trabalho. Os sintomas de satisfação, felicidade e empenho nas tarefas pode trazer melhores resultados. Junto a isso a força do capital psicológico é capaz de bloquear pensamentos e atitudes negativas das pessoas, inclusive desinteresse e vontade de sair das organizações esclarecem Avey et al. (2011) e Youssef e Luthans (2012). Com base na pesquisa bibliográfica realizada, foi elaborada uma síntese, sem a pretensão de esgotar a temática, que representasse a visão de autores sobre cada uma das áreas que compõe o capital psicológico conforme representado pela Figura 6.

Quadro 4 - Análise das áreas que compõem o Capital Psicológico

Áreas Capital Psicológico	Características
A U T O E F I C Á C I A	<ul style="list-style-type: none"> • Auto eficácia nada mais é do que acreditar na capacidade de realizar determinadas tarefas e ter certeza de que poderá executá-la com propriedade (BRANDURA 1997). • Pode ser vista como a convicção, a certeza de suas habilidades que um indivíduo tenha de si mesmo, a força de mobilizar a motivação dentro de seu psicológico para executar uma tarefa com sucesso (STAJKOVIC; LUTHANS, 1998). • Incluem a capacidade das pessoas na execução de tarefas, formas de aprendizagem e como as pessoas se veem diante das tarefas e atividades, feedbacks positivos e persuasão (LUTHANS, et al., 2006).
E S P E R A N Ç A	<ul style="list-style-type: none"> • Esperança pode ser definida por três componentes: o primeiro é a agência, que foca na força de vontade do indivíduo, o caminho que diz respeito aos meios utilizados para alcançar, e a junção dos dois forma o terceiro componente que é o próprio objetivo a ser alcançado (SNYDER 1996). • Identifica como características da esperança, os caminhos e objetivos das pessoas. Afirma que, para qualquer objetivo na vida, haverá um obstáculo a ser superado (SNYDER, 2000). • As pessoas focam em metas, estabelecem caminhos e procuram superar os obstáculos, utilizando esse processo como forma de conquistar um conjunto de objetivos no seu local de trabalho (LUTHANS, et al., 2006).
O T I M I S M O	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo as teorias já conhecidas, a palavra origina uma forma de orientação e um estilo explicativo, atribucional positivo, com otimismo realista das situações adversas. Esse processo de evitar o pessimismo permite que sejam desenvolvidas esperanças realistas das situações, mas procurando o lado positivo dos fatos (LUTHANS, et al., 2006). • O otimismo não pode ser analisado de uma maneira não realista. O otimismo deve ser levado em conta em avaliações objetivas de situações específicas, e consideradas os recursos naquele momento os quais estarão disponíveis e que ainda podem variar (PETERSON, 2006).
R E S I L I Ê N C I A	<ul style="list-style-type: none"> • Voltada às condições de trabalho, a resiliência pode ser vista como uma forma de positiva de se recuperar de adversidades, incertezas, conflitos, fracassos ou até mesmo adaptar-se a novas situações (LUTHANS, 2002). • Pessoas que conseguem visualizar e acreditar em melhorias sempre que surgem obstáculos e adversidade, tem uma visão firme da realidade. Essas pessoas identificam os reveses pessoais recentes em seu local de trabalho e administram com sabedoria, paciência e otimismo (LUTHANS, et al., 2006).

Fonte: Elaborado pelo autor.

A auto eficácia exprime a convicção que cada indivíduo tem sobre a sua capacidade para mobilizar a energia motivacional, os recursos cognitivos e os cursos de ação que necessita seguir para executar com sucesso uma tarefa específica num dado contexto. Ter esperança envolve ser capaz de definir objetivos, encontrar os meios para os realizar e manter-se motivado ao longo desse processo (LUTHANS, et al., 2006).

O otimismo pode ser descrito recorrendo aos estilos explicativos dos indivíduos. Os pessimistas tendem a interpretar os acontecimentos negativos como sendo devidos a causas internas, globais e estáveis, enquanto os otimistas os atribuem a causas situacionais, temporárias ou externas a própria pessoa. Um indivíduo otimista assume o crédito pelo que de positivo ocorre na sua vida e, quando confrontado com situações negativas, continua a encarar o futuro de modo positivo. Um indivíduo resiliente é alguém que aceita a realidade, que acredita que a pode ser vivida com significado e possui mecanismos adaptativos que lhe permitem improvisar de forma flexível face às situações inesperadas (LUTHANS, et al., 2006; ANTUNES et al., 2013).

A noção de resiliência refere-se à classe de fenómenos caracterizada por padrões de adaptação positivos num contexto em que pontificam adversidades e riscos significativos. Uma pessoa resiliente é descrita como alguém que aceita a realidade, que acredita que a vida pode ser vivida com significado e possui mecanismos adaptativos que lhe permitem improvisar de forma flexível face a situações inesperadas. Um mecanismo partilhado entre estes quatro recursos é a capacidade cognitiva que orienta o indivíduo para uma avaliação positiva das circunstâncias em que este se encontra e aumenta a sua probabilidade de sucesso numa atividade, como resultado do esforço motivado e da perseverança. Tais capacidades psicológicas trabalham de maneira conjunta de forma a dar origem ao capital psicológico, que condiciona o funcionamento cognitivo, afetivo e comportamental (LUTHANS, et al., 2006; ANTUNES et al., 2013).

2.6 O TRABALHO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A definição de serviço é como algo intangível, sem contato, sem medida e que não atrai clientes por nenhuma característica física. Serviço está caracterizado na função de também satisfazer as necessidades dos clientes, mas por sua vez são

práticas e atividades que se diferem de produtos físicos para alcançar esta satisfação e consolidar-se no mercado (CHIAVENATO, 2000).

Nesta mesma linha de raciocínio, retomando Norman (1993), o autor afirma que produto físico é aquele que pode ser detalhado e analisado com suas formas, tributos, tamanhos e características, já a prestação de serviço não permite esse contato visual e não pode ser detalhado desta forma, para obter alguma resposta ou opinião própria é necessário comprá-lo.

A palavra 'serviço' vem sendo uma tarefa difícil inclusive para os pesquisadores que atuam na área de qualidade encontrar uma definição precisa do que é (FREITAS, 2005). Ribeiro e Fleury (2006) completam que serviço é uma atividade que uma organização se dispõe a realizar para as pessoas e gerar a satisfação dessas, ou não.

A prestação de serviço é o que torna a boa percepção do cliente sobre a empresa. Quando o cliente tem essa percepção, acontece o chamado *encontro de serviço*, que se trata do período em que acontece a primeira interação entre a prestação de serviço e o cliente que serão capazes de impactar a visão do cliente sobre a qualidade do serviço. O chamado *momento da verdade* é o que simboliza esses contatos entre cliente e fornecedor do serviço e são chamados, dessa forma, por realmente representarem ao prestador uma oportunidade de apresentar ao seu cliente suas qualidades (GRONROOS, 1993).

O ponto mais importante na prestação do serviço acontece nos momentos da verdade, e eles não devem ser negligenciado. É chamado de *a hora da verdade* o momento em que o cliente entra em contato com o pessoal da linha de frente: é nessas ocasiões que ele forma sua imagem da empresa e é essa experiência que o faz voltar ou não a procurar os seus serviços (CARLZON, 2005).

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Na visão de Fachin (2001) a pesquisa é um procedimento que gera conhecimento analisando uma realidade e busca novas verdades, informações e pontos de vista sobre o caso. Ela se refere ao processo de fabricação do conhecimento e também da aprendizagem, sendo ela parte fundamental para o processo reconstrutivo das informações (DEMO, 2000). A pesquisa é o conjunto de atividades que permite alcançar os objetivos e conhecimentos verdadeiros, de forma mais segura, econômica e de forma racional (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Segundo Martins e Theóphilo (2009) a metodologia é uma disciplina voltada a seu objeto, localizando e estudando quais métodos serão aplicados, considerando também os métodos de uma ciência para obter suas informações. Logo os procedimentos metodológicos de um estudo vão além dos recursos utilizados para realizar uma pesquisa (métodos e técnicas), o mesmo indica também qual a forma teórica o pesquisador utilizou para alcançar informações sobre seu objeto de estudo. Todavia, embora não seja a mesma coisa, teoria e métodos são duas ferramentas que devem caminhar juntas de forma integrada e apropriada desde a escolha de um tema, objeto, pesquisa ou investigação (MINAYO, 2007).

3.1 DESIGN DA PESQUISA

As escolhas metodológicas desta pesquisa são quanto à abordagem, qualitativa. Na visão de Richardson (199, p. 80), os estudos que adotam a metodologia qualitativa são capazes de “descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”

Quanto à tipologia, definiu-se como descritiva. A pesquisa descritiva e experimental pode ser definida como aquela que descreve um fenômeno e conta como ele aconteceu, e através dos resultados alcançados ou já existentes realiza uma interpretação e faz suas avaliações (HYMMAN, 1976). Gil (2010) afirma que, por meio dela, busca-se levantar características e informações de uma população e com isso, estabelecer as possíveis análises entre as variáveis.

Também quanto aos meios, definiu-se como bibliográfica e de campo, sendo esse momento em que os pesquisadores adotam as teorias a serem seguidas para reafirmar os resultados de sua pesquisa (STEFFAN, 1999).

Para a realização da pesquisa de campo, as perguntas devem abranger ao menos quatro áreas fundamentais, sendo elas: dados pessoais, dados sobre comportamento, dados relativos ao ambiente e dados sobre informações, opiniões e expectativas (MARTINS; THEÓPHILO, 2009). A pesquisa de campo tem como finalidade interrogar questões diretas de pessoas (população) a qual se deseja conhecer as respostas (GIL, 2010).

No presente estudo foi utilizado também o uso de documentos, esse método de pesquisa permite acrescentar a dimensão do tempo à compreender os objetivos do pesquisador. A análise documental favorece a observação e percepção de um determinado público, evoluções, conceitos e conhecimentos e outras informações importantes no processo de coleta de dados (CELLARD, 2008), já Marconi e Lakatos (2003) cita que o aspecto da pesquisa documental é a origem de seus dados está restrita a documentos, sendo considerado neste caso, dados primários.

3.2 LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada em uma empresa prestadora de serviços de terraplanagem, localizada no sul do estado, no município de Içara/SC. A prestação de serviços da empresa envolve as regiões da Associação dos Municípios da Região Carbonífera-AMREC e a Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense-AMESC.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA DE ESTUDO

Para este estudo, obtiveram-se duas amostras, a saber: a primeira uma entrevista aberta com o gestor da empresa com perguntas voltadas a sua visão sobre os colaboradores e perguntas sobre as condições de trabalho oferecidas para eles intitulada de Amostra A. Também foi aplicado um questionário – Apêndice A - com quatorze funcionários – Amostra B – a fim de conhecer primeiramente o perfil e a

realidade atual do capital psicológico de cada um. Dessa maneira, a Amostra B foi censitária.

3.4 PLANO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta dos dados, foram realizados três tipos de coletas de dados. Duas com base em dados primários e a terceira com dados secundários. Os dados primários são aqueles que não foram coletados antes por nenhum pesquisador, e que são coletados para atender as necessidades específicas do estudo que está sendo realizado (MATTAR, 1996). São chamados de dados primários aqueles que são extraídos da realidade por meio do trabalho do próprio pesquisador, estes, são chamados dessa forma por não serem encontrados em nenhuma outra fonte ou registro, conhecidos também como os dados de primeira mão (FREITAS; PRODANOV, 2013).

A primeira foi utilizada a entrevista estruturada. A entrevista representa um método de pesquisa que permite a formulação de perguntas que possibilitam o levantamento de informações que servem para uma investigação com base nas respostas. A entrevista é uma forma de interação de duas fontes assimétricas, em que uma coleta e outra disponibiliza informação (GIL, 1987). Na entrevista, não deve haver um formato formal e pré-fixado, ela deve seguir como um roteiro facilitando assim a comunicação entre ambos, entrevistado e entrevistador (MINAYO, 2010). O roteiro da entrevista é apresentado no Quadro 5.

Quadro 5 - Roteiro da entrevista

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1 – Qual o número de funcionários atual da empresa?2 – A empresa possui alguma política de benefícios para os funcionários?3 – Como você trabalha com a valorização dos seus funcionários?4 – A empresa fornece alguma capacitação para seus funcionários?5 – Na sua visão, como está a satisfação dos funcionários com o trabalho?
(Ambiente, equipamentos, condições)6 – Na condição de gestor, como você examina a relação com os funcionários?7 - Você elogia os funcionários?8 – Você concede folgas a eles? |
|--|

9 – Há algum tipo de gratificação para os funcionários? 7 – Quando um funcionário traz uma nova ideia, ela é aceita?

Fonte: Dados da pesquisa.

O segundo instrumento foi o questionário aplicado à Amostra B. Trata-se da versão reduzida (PCQ-12) na sua versão traduzida e validada para a população brasileira com base em Luthans e Avolio (2007), utilizado por Machado (2008). O instrumento contém 24 itens correspondentes a quatro construtos do capital psicológico, sendo eles: auto eficácia, esperança, resiliência e otimismo. As questões são respondidas em uma escala Likert de cinco pontos (1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = Nem concordo nem discordo 4 = Concordo; 5 = Concordo totalmente). Para aferir cada construto que compõe a ferramenta há um número de itens específico: seis para avaliar a auto eficácia (avaliando o senso pessoal de confiança no sucesso pessoal no trabalho), seis para a esperança (enfocando persistência no alcance de metas profissionais e habilidade para redesenhá-las), seis para a resiliência (enfocando forças para se fortalecer e resistir diante de adversidades que possam surgir na vida profissional) e seis para o otimismo (enfocando a visão de um futuro promissor no cenário profissional).

Como terceira forma de coleta de dados, foi realizada pesquisa documental - dados secundários internos – nos registros de faltas justificadas e injustificadas dos colaboradores da empresa com o intuito de conhecer o número real de faltas neste nos meses de dezembro de 2017 a abril de 2018.

3.5 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

A abordagem qualitativa é que possui uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, são as informações com subjetividades que não podem ser expressadas em números. Esse tipo de pesquisa não exige técnicas de estatísticas e métodos. O pesquisador é quem se torna responsável por levantar os dados por meio de entrevista e pesquisas diretas. A análise de dados neste formato de pesquisa é tratada de forma individual, podendo o pesquisador ter acesso a detalhes e informações maiores variantes de respostas para respostas (FREITAS; PRODANOV, 2013).

Para a análise dos dados foi utilizada a abordagem qualitativa com base em Luthans e Avolio (2007) que abordou as quatro áreas: auto eficácia, esperança, otimismo e resiliência.

3.6 SINTESE DAS ESCOLHAS METODOLÓGICAS

Quadro 6 - Síntese das escolhas metodológicas

Objetivos	Abordagem	Dados	Instrumento de Coleta dos dados	Técnica de Análise dos Dados
Levantar as ações de valorização dos colaboradores realizadas pela empresa.	Qualitativa	Primários	Entrevista	Qualitativa
Traçar o perfil dos respondentes.	Qualitativa	Primários	Questionário	Qualitativa
Avaliar elementos relacionados a: auto-eficácia, esperança, otimismo e resiliência.	Qualitativa	Primários	Questionário	Qualitativa com base em Luthans e Avolio (2007)
Identificar se a categoria função exercida na empresa influencia os resultados referentes às áreas quatro do capital psicológico estudadas.	Qualitativa	Primários	Questionário	Qualitativa com base em Luthans e Avolio (2007)

Fonte: Elaborado pelo autor.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

No presente estudo, os resultados da pesquisa com as duas amostras – A com o gestor e B com os colaboradores – a fim de alcançar os objetivos deste trabalho. A apresentação inicia com os dados da entrevista com o gestor (Seção 4.1), a fim de conhecer sua visão sobre a valorização dos funcionários. Ainda nesta seção, foi agregado o quadro que sintetiza o número de faltas dos funcionários dos últimos 5 meses. Na seção 4.2, foi definido o perfil dos colaboradores, entre as questões estavam qual função era ocupada, número de filhos, estado civil e escolaridade, além do tempo que está atuando na empresa. O capital psicológico começa a ser analisado na seção 4.3, na qual é realizada a análise separada em blocos das quatro áreas que o compõe. Por fim, encontra-se na seção 4.4 o cruzamento dos dados, com o intuito de identificar se a função-atividade tem relação com as respostas positivas ou negativas quanto às áreas do capital psicológico.

4.1 POLITICA DE VALORIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Nesta seção, o objetivo é verificar se há formalmente uma política ou atividades que a empresa realiza com relação aos seus funcionários. Para tanto foi realizada entrevista com o gestor da organização. Verificou-se que hoje são 15 funcionários registrados formalmente na empresa, mas, para efeito de pesquisa com colaboradores, um que tem parentesco com o proprietário não participou da pesquisa.

A entrevista abordou primeiramente o gestor com perguntas voltadas a sua visão sobre a organização. Com a finalidade de conhecer o plano de benefícios oferecido para os colaboradores, foi perguntado ao gestor sobre sua existência, o qual afirmou que não trabalha com um plano de benefícios completo, incluindo benefícios além da remuneração salarial, informou que “ em alguns casos eles (colaboradores) recebem de acordo com a produção mensal, mas raramente isso acontece.”

Em relação à valorização dos funcionários, para entender como acontecia o contato entre gestor e funcionários, perguntou-se como é trabalhado com a valorização dos seus funcionários. Verificou-se que sobre isso ficou evidente a ausência de algo padronizado pela empresa, inclusive o próprio gestor apontou esta situação: “Temos conhecimento dos bons funcionários, vimos quando realizam tarefas com qualidade, mas não existe nada que seja ‘formalizado’ quanto a isso.”

Sobre a capacitação para os funcionários ocuparem as funções existentes na empresa, identificou-se que não, porque “[...] para os cargos de operadores exigimos apenas experiência com a máquina que irá ser operada, além de um conhecimento básico do serviço. Não chega a ser estabelecido nenhum pré-requisito como cursos, certificados e etc. por esse motivo também não é oferecido”.

Quando questionado, na sua percepção, sobre a satisfação dos funcionários com o trabalho, o gestor citou que a empresa enfrenta um momento difícil e reconheceu que existe um clima de desmotivação entre os colaboradores além de ser visível que a finalidade da maioria dos colaboradores estarem interessados apenas na remuneração. Quanto às condições de trabalho, o gestor esclareceu que “As condições de trabalho são as mesmas independentemente do clima entre as pessoas, o serviço é pesado e exige força física de qualquer maneira”. Além disso, reconheceu também uma certa falha com relação aos equipamentos de segurança, mas diz que “Quando solicitado alguma melhora pelos funcionários, esta é atendida. Não no exato momento, mas acaba sendo atendida”.

Sobre elogios, férias e gratificações que foram abordados nas perguntas, o gestor alega que “No geral a empresa tem uma relação amigável com os funcionários, vivemos do bom senso”; além disso, reconheceu a falta de elogios aos colaboradores e, na política da empresa, não trabalha com folgas, apenas com as férias previstas na CLT. (Consolidação das Leis Trabalhistas). Por fim buscou-se conhecer como era a aceitação das ideias dos funcionários diante de situações no dia a dia. Nesta questão o gestor disse que sim, quanto a isso a empresa é bem aberta e une a relação amigável com os colaboradores a oportunidade de eles participarem e opinarem algumas situações. “Ouvimos todos e muitas vezes quem decide a realizações de algumas tarefas são os próprios funcionários que conversam entre eles de uma forma que fique melhor para eles, quanto a isso eles têm bastante liberdade para opinar e dar ideias”.

Durante a entrevista houve conversas fora do roteiro e uma das questões citadas pelo gestor diz respeito ao alto número de faltas dos funcionários. A empresa não realizava nenhuma fiscalização e controle de faltas armazenadas, para tanto, foi realizado o levantamento de dezembro a abril em razão das informações disponíveis para tal período. Nesse levantamento foi constatado um grande número de faltas mensais, os números podem ser analisados no Quadro 7.

Quadro 7 - Faltas justificadas e injustificadas

Modalidade	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Faltas Justificadas por atestados médicos	2	3	1	1	2
Faltas Injustificadas	2	11	4	2	9
Total de faltas	4	13	5	3	11

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nos números levantados no período de análise, existem números altos de faltas na empresa e em sua maioria faltas sem justificativas. Os meses de janeiro e abril obtiveram um número quase que semelhante à quantidade de funcionários fichados na organização, o que caracteriza quase que uma falta por funcionário neste período. Esses dados sugerem a necessidade de um controle mais rigoroso quanto a faltas não justificadas e também um melhor detalhamento das causas médias das quais os funcionários estão precisando ausentar-se do trabalho com atestados. Somado a isso, os resultados indicam também para a ausência de uma política de valorização do funcionário que premiasse a meritocracia e a assiduidade no trabalho.

4.2 DISTRIBUIÇÃO DO PERFIL DA AMOSTRA B

Na definição do perfil dos colaboradores da empresa, verificou-se sobre as funções que exercem dentro da empresa, em que dos quinze funcionários, sete realizam a função de serviços gerais que envolvem serviços de carpintaria, pedreiro e ajudante de pedreiro, três são operadores de máquina retroescavadeira, dois motoristas de caminhão e dois trabalham no setor administrativo como assistentes. Quando questionados sobre quanto tempo estão na empresa, nota-se que: sete estão na empresa de 3 a 6 anos, três estão na organização de 1 a 3 anos, e também três estão há mais de 10 anos sendo este o número de maior tempo na empresa.

No que diz respeito às informações acerca da escolaridade, estado civil e número de filhos, é possível notar dados bem semelhantes nas respostas dos pesquisados. Sobre a escolaridade, 10 colaboradores responderam que tem apenas o ensino fundamental, três pessoas alegaram ter o ensino médio completo, e apenas um está realizando graduação. Analisando o estado civil de todos os colaboradores, 10 são casados, dois solteiros e dois divorciados. Com base no número de filhos, os

resultados apontam que apenas quatro dos 14 trabalhadores não possuem nenhum filho, sete possuem 2 filhos, dois possuem apenas 1 filho e apenas um colaborador tem mais que 3 filhos. Todos os quadros acerca das questões acima se encontram no Apêndice B.

4.3 ANÁLISE DO CAPITAL PSICOLÓGICO

Nesta seção, são apresentados os resultados relacionados à auto eficácia, esperança, otimismo e resiliência em blocos separados, iniciando, no Quadro 8, com auto eficácia.

Quadro 8 - Distribuição dos Dados Referentes ao Bloco auto eficácia

QUESTÕES	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	A afirmação aplica-se completamente a mim
1-Sinto-me confiante quando procuro uma solução para um problema de longo prazo.	0	6	4	4	0
2- Sentir-me-ia confiante se tivesse que representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização.	2	2	7	3	0
3- Sentir-me-ia confiante se participasse em discussões sobre a estratégia da organização.	1	4	6	3	0
4- Sei que seria capaz de dar uma boa ajuda na definição dos objetivos para a minha área de trabalho.	0	4	4	6	0
5- Se tivesse que estabelecer contatos com pessoas fora da empresa (por exemplo, clientes e fornecedores) para discutir problemas, sentir-me-ia confiante.	0	3	7	4	0
6. Sei que sou capaz de fazer, com eficácia, apresentações em público a um grupo de colegas.	5	1	6	2	0
TOTAL	8	20	34	22	0

De forma geral, percebe-se que os colaboradores se dizem um pouco encorajados, já que a maior recorrência 34 foi no escore “A afirmação aplica-se um pouco a mim”. Ainda na apreciação dos resultados do bloco, destaca-se que a soma dos dois escores considerados para materializar menos confiança totalizou em 28 escolhas, enquanto que o contrário foram 22.

Ao analisar separadamente os impactos das respostas, quanto à questão “Sinto-me confiante quando procuro uma solução para um problema de longo prazo” - Questão 1- há um certo equilíbrio no número de respostas iguais, entretanto, o maior número de respostas (6 pessoas) aponta que, em geral, a afirmação não se aplica para a realidade deles. Com o restante dos pesquisados, quatro disseram que a afirmação se aplica sim a eles e quatro que a afirmação se aplica apenas um pouco para si.

Quando questionados sobre sua confiança em representar a empresa em reuniões de negócios com a gestão da organização - Questão 2, metade dos respondentes (sete) afirmam que concordam um pouco com esta afirmação, três afirmam que sim, se sentiriam bem em representar a empresa, enquanto somente duas pessoas não se sentiriam bem de forma alguma nessa situação. Contestados acerca da capacidade de contribuir na definição dos objetivos para a minha área de trabalho - Questão 4, os resultados indicam confiança em oferecer tal ajuda a organização - 6. Uma outra análise detalhada ainda sobre a auto eficácia diz respeito à capacidade dos colaboradores em expor suas opiniões e falarem em público para um grupo de pessoas ou colegas - Questão 6, cinco deles dizem que não estariam nenhum pouco preparados para isso, enquanto que seis alegaram que se sentiriam um pouco preparados para isso.

Os resultados deste bloco reafirmam o que Brandura (1997) defende sobre auto eficácia, que seria o potencial das pessoas em realizar tarefas e colocarem-se em situação de responsabilidade e saber que tem capacidade de fazer isso com sabedoria. Ter auto eficácia significa ter a crença de suas capacidades, e através disso mobilizar sua energia motivacional para executar tarefas e conquistar os objetivos (LUTHANS, et al., 2006). Passa-se ao Quadro 9, sobre os resultados do bloco da esperança.

Quadro 9 - Distribuição dos Dados Referentes ao B, bloco esperança

QUESTÕES	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	A afirmação aplica-se completamente a mim
1-Se me encontro numa situação difícil no trabalho, consigo pensar em muitas formas de sair dela.	0	10	0	4	0
2- No momento presente, procuro alcançar os meus objetivos com toda a energia.	0	4	6	4	0
3- Considero que existem muitas formas de resolver um problema.	0	7	1	6	0
4- Neste momento, vejo-me como uma pessoa bem sucedida no trabalho.	0	2	9	3	0
5- Consigo pensar em muitas formas de alcançar os meus objetivos no trabalho.	0	7	4	3	0
6. Neste momento, estou a alcançar os objetivos profissionais que defini para mim próprio(a).	0	4	9	1	0
TOTAL	0	34	29	21	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Acerca do bloco de perguntas relacionadas à esperança com uma análise geral de todas as perguntas é visível um alto número nas respostas de que a afirmação não se enquadra para os funcionários da empresa, 34 vezes optaram por essa resposta, seguidas 29 vezes para o escore “A afirmação aplica-se um pouco a mim”. Ao focalizar as questões em específicos, na Pergunta 1, dez dos quatorze colaboradores não conseguem pensar em uma solução para a dificuldade no trabalho. Com relação à afirmação de atualmente ser uma pessoa bem-sucedida no trabalho nove alegaram que a afirmação se aplica um pouco a sua realidade e, referente às Questões 5 e 6, que buscam avaliar se o colaborador tem esperança acerca de alcançar seus objetivos, sete e quatro respectivamente não se sentem confiantes.

Diante desses resultados, fica diagnosticado resultados um tanto negativos dos funcionários da empresa quanto a esperança. O sentido da esperança baseia-se em estabelecimento de metas, e a escolha por caminhos que permita o indivíduo a superar as adversidades, e com esses métodos buscam conquistar seus objetivos (LUTHANS, et al., 2006). No Quadro 10, são apresentados os resultados sobre o otimismo.

Quadro 10 - Distribuição dos Dados Referentes ao B, bloco otimismo

	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	A afirmação aplica-se completamente a mim
1- Em tempos de incerteza no meu trabalho, habitualmente espero o melhor.	0	4	1	9	0
2- Sei que, se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso acontecerá.	1	11	1	1	0
3 - No que diz respeito ao meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas.	0	4	3	7	0
4- Sou otimista acerca do que me acontecerá no futuro, no que diz respeito ao meu trabalho.	0	3	9	2	0
5- No trabalho, as coisas nunca me correm como eu gostaria. (*)	1	8	1	4	0
6. No trabalho, considero que “depois da tempestade vem sempre a bonança”.	0	6	2	4	2
TOTAL	2	35	18	27	2

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao otimismo, verifica-se que as Questões 1, 3, 4 e 6 versam sobre o otimismo na visão confiante. Nas duas primeiras, os resultados indicam respectivamente 9 e 7 vezes que são positivos acerca do trabalho. Esses resultados estão em conformidade com as respostas dadas na Questão 2. Na Questão 4, já não demonstraram tanta certeza, e, na 6, não se sentem confiança com o futuro calmo, após as incertezas. Vale reafirmar que o otimismo não deve ser analisado de uma maneira não realista, é preciso considerar todos os recursos disponíveis como ferramentas para a conquista de objetivos das pessoas naquele momento, e mais que isso, é saber que a ausência de determinados recursos pode interferir diretamente nos resultados (PETERSON, 2006). O último Quadro – 11 – desta seção versa sobre resiliência.

Quadro 11 - Distribuição dos Dados Referentes ao B, bloco resiliência

	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	A afirmação aplica-se completamente a mim
1 - Em tempos de incerteza no meu trabalho, habitualmente espero o melhor.	0	4	1	9	0
2- De um ou de outro modo, ultrapasso bem as dificuldades no trabalho.	0	2	0	9	3
3- No trabalho, se for necessário, sou capaz de ficar “por minha conta e risco”.	0	7	3	3	1
4- Normalmente, encaro com naturalidade as coisas mais estressantes no trabalho.	1	5	7	1	0
5- Consigo lidar bem com momentos difíceis no trabalho, pois já passei anteriormente por dificuldades.	0	5	2	7	0
6. Sinto que consigo lidar com muitas coisas ao mesmo tempo no trabalho.	0	3	9	2	0
TOTAL	1	26	22	31	4

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao verificar as respostas voltadas ao bloco da resiliência, quarta área que compõe o Capital Psicológico, as perguntas voltaram-se para como as pessoas resolvem problemas e conseguem acreditar em coisas boas diante de situações difíceis. Neste bloco, na Questão 1, nove dos quatorze mostraram-se otimistas. Sobre as dificuldades, Questões 2 4 e 5, verificou-se, de certa forma, uma contradição, pois, se na 2 e na 5, nove e sete respectivamente indicaram lidar bem com as dificuldades, na 4, o resultado indicou que não quando essas dificuldades gerarem estresse. Sobre correr riscos – Questão 3, sete informaram não se verem assim. Também indicaram na Questão 9, não terem condições de assumir diversas atividades simultaneamente.

Quando relacionada às condições do trabalho, a resiliência é vista como a forma positiva das pessoas encararem as dificuldades, conflitos e novos desafios (LUTHANS, 2002).

4.4 ANALISE FUNÇÃO-ATIVIDADE *VERSUS* CAPITAL PSICOLÓGICO

Nesta análise, pretende-se identificar se a categoria função atividade exercida na empresa altera os resultados referentes ao capital psicológico, a fim de avaliar se existe algum resultado que se destaca quanto às duas categorias. Para tanto é apresentado, nesta seção, somente os resultados que obtiveram maior relevância. Todos os quadros contendo o cruzamento das informações função-atividade versus capital psicológico estão disponíveis no Apêndice B.

Quadro 12 - Apresentações em público, bloco auto eficácia

Sei que sou capaz de fazer, com eficácia, apresentações em público a um grupo de colegas.	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente e nada a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo		1	1		2
Motorista	1			1	2
Operador	1	1		1	3
Serviços Gerais	4			3	7

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando questionado sobre a capacidade de expressar-se em reuniões e expor suas opiniões para um grupo de pessoas, metade dos colaboradores que exercem a função de serviços gerais sente-se um pouco preparado para esse tipo de situação, enquanto que a outra metade diz não estar nada preparado para apresentações em público. As demais funções dividiram-se também, um motorista diz estar preparado, enquanto que outro alegou não concordar rigorosamente com a afirmação.

Quadro 13 - Representar a empresa em reuniões, bloco auto eficácia

Sentir-me-ia confiante se tivesse que representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização.	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo		1		1	2
Motorista	2				2
Operador	1	1	1		3
Serviços Gerais	4	1	1	1	7

Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a participação de reuniões sobre o trabalho, com a gestão da empresa, a maioria alegou ter confiança para tal. A função de serviços gerais que conta com 7 colaboradores no total teve quase que sua metade (4 pessoas) alegando estar um pouco preparado para reuniões com a gestão da empresa, apenas um se diz nada confortável com isso, e os outros dois dividiram-se em concordar com a afirmação (1 pessoa) e outro discordar (1 pessoa). Nesta questão o que chama a atenção é o fato de um dos dois funcionários da função administrativa optar pela opção de sentir-se nada confiante para isso.

Quadro 14 - Formas de superar problemas no trabalho, bloco esperança

Considero que existem muitas formas de resolver um problema.	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo			2	2
Motorista		1	1	2
Operador		1	2	3
Serviços Gerais	1	4	2	7

Fonte: Dados da pesquisa.

Acerca das maneiras de resolver problemas, sete dos quatorze respondentes dizem que não consideram existir muitas maneiras de resolver um problema, dois deles trabalham com serviços gerais, outros dois são operadores, um motorista e dois do setor administrativo. Seis dos respondentes dizem acreditar que quando surge problemas há muitas formas de supera-los, sendo que quatro destes ocupam a função de serviços gerais. Portanto, fica quase que dividido as respostas

sobre esta questão. Com essa análise o que chama atenção, além de as respostas estarem quase que dividida meio a meio, é que a maior parte dos respondentes que concordam com a afirmação ocupam o cargo de serviços gerais.

Quadro 15 - Reagir a situações difíceis no trabalho, bloco esperança

Se me encontro numa situação difícil no trabalho, consigo pensar em muitas formas de sair dela.	A afirmação aplica-se a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo	1	1	2
Motorista		2	2
Operador	1	2	3
Serviços Gerais	2	5	7

Fonte: Dados da pesquisa.

Partindo para a análise das questões voltadas a esperança, uma das questões referia-se à capacidade dos funcionários de agir em momentos difíceis. Nas quatro funções, os colaboradores alegaram não conseguir pensar em muitas formas de resolver problemas em seu cotidiano. Dentre eles, cinco ocupam a função de serviços gerais, dois são operadores, dois motoristas e um encontra-se no setor administrativo. Apenas quatro dos respondentes disseram que conseguem resolver problemas no seu local de trabalho, desses, dois exercem a função de serviços gerais, um operador e um auxiliar administrativo.

. Comparando os dois quadros desse bloco, fica constatado que os colaboradores da empresa estão divididos quanto a acreditar que existem várias maneiras de resolver um problema. Em seguida, o número cresce de forma negativa quando questionados sobre a capacidade de pensarem em maneiras de resolver problemas, ou seja, metade dos respondentes acredita que há várias maneiras, mas por outro lado não conseguem aplicar e pensar nelas diante de um problema

Quadro 16 - Reagir a situações difíceis no trabalho, bloco esperança

Em tempos de incerteza no meu trabalho, habitualmente espero o melhor.	A afirmação aplica-se um pouco a mim.	A afirmação aplica-se a mim.	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo	1		1	2
Motorista		2		2
Operador	1	1	1	3
Serviços Gerais		6	1	7

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à visão otimista dos funcionários sobre as situações do cotidiano, de forma geral se obteve respostas positivas. Nove dos quatorze respondentes dizem concordar com a afirmação de que esperam o melhor quando estão enfrentando situações difíceis, sendo seis destes funcionários de serviços gerais, 2 motoristas e apenas um operador. Nesta questão apenas três pessoas alegaram não conseguir ter boas perspectivas do futuro quando algo não vai bem em seu trabalho, nessas respostas encontram-se um auxiliar administrativo, um operador e um funcionário de serviços gerais, outras duas pessoas dizem concordar com a afirmação um pouco.

Quadro 17 - Otimismo sobre o futuro, bloco otimismo

Sei que, se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso acontecerá.	A afirmação aplica-se um pouco a mim	A afirmação aplica-se a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo		1		1	2
Motorista			2		2
Operador			3		3
Serviços Gerais	1		6		7

Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a visão do futuro, em que os colaboradores têm uma percepção de que coisas boas ou ruins poderia acontecer, onze dos quatorze participantes do questionário disseram não concordar que se algo de mal pode acontecer, isso os aconteceria. Número que retrata e reafirma as respostas do quadro anterior, em que a maioria também disse ter uma boa perspectiva sobre o futuro inclusive quando estão enfrentando momentos difíceis no seu trabalho. Nessa questão mais uma vez o número de maior relevância trata-se da função de serviços gerais, em que seis dos sete ocupantes desta função dizem que a afirmação não se enquadra a realidade deles, além de os três operadores optarem pela mesma opção, e os dois motoristas também. Nesta questão apenas uma pessoa alegou concordar com a afirmação e outra diz concordar um pouco

Quadro 18 - Enfrentar momentos difíceis, bloco resiliência

De um ou de outro modo, ultrapasso bem as dificuldades no trabalho.	A afirmação aplica-se a mim	A afirmação aplica-se completamente a mim	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo	1		1	2
Motorista	2			2
Operador	2	1		3
Serviços Gerais	4	2	1	7

Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a análise da resiliência dos colaboradores, quatro das pessoas que dizem concordar muito com esta afirmação exercem a função de serviços gerais, dois são operadores, dois motoristas e um auxiliar administrativo, totalizando 9 pessoas nesta opção. Apenas duas pessoas alegam não concordar com a afirmação.

Quadro 19 - Encarar com naturalidade as coisas estressantes, bloco resiliência

Normalmente, encaro com naturalidade as coisas mais estressantes no trabalho.	A afirmação aplica-se um pouco a mim.	A afirmação aplica-se a mim.	Em geral a afirmação não se aplica a mim	Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Total Geral
Auxiliar Administrativo	2				2
Motorista			2		2
Operador	2			1	3
Serviços Gerais	3	1	3		7

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à capacidade de enfrentar os momentos estressantes no trabalho com naturalidade, metade dos respondentes (7 pessoas) dizem concordar um pouco que as enfrentam com sabedoria, entre eles, 3 são funcionários de serviços gerais, dois operadores e dois auxiliares administrativos. Apenas uma diz concordar de fato com a afirmação, sendo este um funcionário de serviços gerais. Cinco pessoas dizem não concordar com a afirmação em partes, sendo que três deles exercem a função de serviços gerais, o que caracteriza uma divisão dos funcionários desta função quanto esta pergunta, os dois motoristas da empresa dizem também não concordar que enfrentam com naturalidade as coisas mais estressantes. O que caracteriza números

bastantes divididos nesta questão, onde apenas dois setores tiveram seu total de respostas em uma única opção de resposta (auxiliar administrativo e motoristas).

Para sintetizar de forma objetiva as análises cruzadas entre função-atividade versus capital psicológico apresentadas anteriormente foi elaborado O Quadro 20 com análise qualitativa sobre os resultados gerais de cada setor da empresa referente a cada área que compõe o capital psicológico. Cabe ressaltar que somamos os dois escores que se aplica e os dois que não se aplica.

Quadro 20 - Síntese das funções-atividades versus capital psicológico

Função	Auto eficácia	Esperança	Otimismo	Resiliência
Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Um de dois sente-se capaz de fazer, com eficácia, apresentações em público a um grupo de colegas. Um de dois sente-se confiante se tivesse que representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização. 	<ul style="list-style-type: none"> Os dois consideram que não existem muitas formas de resolver um problema no trabalho. Um de dois disse que conseguem pensar em muitas maneiras de resolver os problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Um de dois disse conseguir esperar o melhor em momentos difíceis no trabalho. Um de dois disse dizem que se algo de mal pode acontecer, geralmente esperam que isso aconteça. 	<ul style="list-style-type: none"> Um de dois alega que de alguma forma ou de outra acaba superando as dificuldades no trabalho. Os dois encaram as coisas mais estressantes no trabalho com naturalidade.
Motoristas	<ul style="list-style-type: none"> Um de dois sente-se capaz de fazer, com eficácia, apresentações em público a um grupo de colegas. Os dois sentem-se confiante se tivesse que representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização. 	<ul style="list-style-type: none"> Um de dois considera que existem muitas formas de resolver um problema no trabalho. Os dois dizem que não conseguem pensar em muitas maneiras de resolver os problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Os dois dizem conseguir esperar o melhor em momentos difíceis no trabalho. Os dois dizem que se algo de mal pode acontecer, geralmente não esperam que isso aconteça. 	<ul style="list-style-type: none"> Os dois alegam que de alguma forma ou de outra acaba superando as dificuldades no trabalho. Os dois não encaram as coisas mais estressantes no trabalho com naturalidade.
Operador	<ul style="list-style-type: none"> Dois de três sentem-se capaz de fazer, com eficácia, apresentações 	<ul style="list-style-type: none"> Dois de três consideram que não existem muitas formas de 	<ul style="list-style-type: none"> Um de três dizem conseguir esperar o melhor em 	<ul style="list-style-type: none"> Os três alegam que de alguma forma ou de outra acaba

Função	Auto eficácia	Esperança	Otimismo	Resiliência
	<p>em público a um grupo de colegas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dois de três sentem-se confiante se tivesse que representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização. 	<p>resolver um problema no trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dois de três dizem que não conseguem pensar em muitas maneiras de resolver os problemas. 	<p>momentos difíceis no trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os três dizem que se algo de mal pode acontecer, geralmente não esperam que isso aconteça 	<p>superando as dificuldades no trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dois de três encaram as coisas mais estressantes no trabalho com naturalidade.
Serviços Gerais	<ul style="list-style-type: none"> Três de sete sentem-se capazes de fazer, com eficácia, apresentações em público a um grupo de colegas. Cinco de sete sentem-se confiantes se tivessem que representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização. 	<ul style="list-style-type: none"> Quatro de sete consideram que existem muitas formas de resolver um problema no trabalho. Cinco de sete dizem que não conseguem pensar em muitas maneiras de resolver os problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Seis de sete dizem conseguir esperar o melhor em momentos difíceis no trabalho. Seis de sete dizem que se algo de mal pode acontecer, geralmente não esperam que isso aconteça. 	<ul style="list-style-type: none"> Seis de sete alegam que de alguma forma ou de outra acaba superando as dificuldades no trabalho. Quatro de sete encaram as coisas mais estressantes no trabalho com naturalidade.

Fonte: Dados da pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo conhecer os níveis do capital psicológico dos colaboradores de uma empresa de terraplanagem com base nas quatro áreas que compõe o capital psicológico á luz de Luthans e Avolio (2007),

Para responder os objetivos específicos, inicialmente se identificou o perfil dos colaboradores, bem como o levantamento das faltas e respectivas justificativas. Fato este que indica a necessidade um maior controle sobre as faltas não justificadas, já que, em todos os meses em que foram controladas, seu número foi maior que as justificadas.

Quanto às quatro áreas do capital psicológico, percebeu-se focalizando a auto eficácia, que se destaca como resultado negativo o fato de os colaboradores não se sentirem capazes de fazer, com eficácia, apresentações em público a um grupo de colegas (6 - 5 não se aplica e 1 em geral não se aplica dos 14 pesquisados) e sobre sentirem-se confiantes quando achar uma solução para um problema de longo prazo (em geral não se aplica dos 14). Positivamente, teve-se a confiança de eles serem capazes de dar uma boa ajuda na definição dos objetivos para a minha área de trabalho (6 – aplica-se dos 14). Snyder et. Al (2007) esclarecem que se trata da capacidade de confiar em suas habilidades. Luthans et al. (2006) complementam ao afirmarem que se trata da capacidade que as pessoas têm para realizar suas atividades.

Acerca das análises realizadas no bloco de esperança, que avaliam, segundo Luthans et al. (2006), se as pessoas têm foco nos objetivos e buscam formas de alcança-los, pode-se considerar como resultado negativo o fato de os colaboradores acreditarem que, diante de uma situação difícil, existem muitas maneiras de tentar resolvê-las (10 em geral não se aplica dos 14 pesquisados), também o fato de conseguir pensar em muitas formas de alcançar os objetivos no trabalho (7 em geral não se aplica). Os resultados sugerem certa dificuldade de os colaboradores em relação a essas questões.

No bloco otimismo, os resultados que se destacaram foram: “Sei que, se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso acontecerá” com 1 - Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente somado a 11 - Em geral, a afirmação não se aplica, e em “No trabalho, as coisas nunca me correm como eu gostaria” com 1 - Em geral, a afirmação não se aplica rigorosamente somado a 8. Positivamente se teve

“Em tempos de incerteza no meu trabalho, habitualmente espero o melhor” com 1 - A afirmação aplica-se um pouco somado a 9 - A afirmação aplica-se. Também sobre “No que diz respeito ao meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas” obteve-se: 3 - A afirmação aplica-se um pouco somado a 7 - A afirmação aplica-se. Os dados indicam uma certa falta de otimismo acerca do que pode acontecer. Para Peterson (2006), é preciso avaliar o otimismo considerando o contexto e recursos disponíveis aos colaboradores.

Sobre a resiliência, os resultados foram mais positivos. Destacaram-se o desejo de esperar pelo melhor, o fato de ultrapassarem as dificuldades no trabalho e a condição de lidar bem com os momentos difíceis. Snyder et. Al (2007) afirmam que a resiliência é a capacidade de a pessoa superar e aceitar as dificuldades para conquistar seus objetivos.

Sobre a função-atividade *versus* às áreas do capital psicológico, foram escolhidas duas questões cujos resultados foram mais significativos. O objetivo foi conhecer a visão dos colaboradores sobre enfrentar situações difíceis no trabalho e a função mudava os resultados. Constatou-se de forma positiva que em todas as funções a quase totalidade dos resultados foram superiores a 50% quando questionados sobre acreditarem quem existe diversas formas de resolver problemas. Dessa maneira, não houve indicativos de que a função exercida teve alguma influência nos resultados.

Como limitação da pesquisa tem-se a análise descritiva, para tanto sugere-se uma análise multivariada para poder correlacionar os resultados de outras pesquisas Apresentadas na literatura.

REFERÊNCIAS

- ADLER, P. S. E KWON, S. W. **Social capital**: Prospects for a new concept. *Academy of management Review*, vol. 21, 2002 p.12-40.
- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**: Como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 4ed. São Paulo: Pioneira, 1994.
- ANDRÉ, M. E. D. A. **Etnografia da prática escolar**. Campinas: Papirus, 1995.
- ANDER E. E. **Introducción a lãs técnicas de investigación social**: para trabajadores sociales. 7. ed. Buenos Aires: Humanitas, 1978.
- ANFACER. **A Indústria Brasileira de Cerâmica para Revestimento**. Disponível em: <<http://www.anfacer.org.br/brasil>>. Acesso em: 01 set. 2017.
- ANTUNES A.C, CAETANO A., PINA e CUNHA, M. O Papel do Capital Psicológico na Criação de Valor para as Organizações. **Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa**. v.12, n. 3, Lisboa, Set. 2013.
- AVEY, J.B.; REICHARD, R. J.; LUTHANS, F.; MHATRE, K. H. Meta-Analysis of the impact of positive psychological capital on employees attitudes, behaviors, and performace. **Journal Human Resource Development Quarterly**. v. 22, n. 2, 2011.
- BANDURA, A. **Auto-eficácia o Exercício do Controle**. Nova York: Freeman. 1997.
- BARROS, A.J.P; LEHFELD, N. A. **Projeto de Pesquisa**: propostas metodológicas. 4ª. ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 2000a.
- BETTS, A. et. al. **Gerenciamento de Operações e de Processos: Princípios e Práticas de Impacto Estratégico**. Porto Alegre: Bookman, 2008, 552 p.
- BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 4º Ed. São Paulo, 1997.
- BRIEF, A. P.; WEISS, H. M. Organizational Behavior: affect in the workplace. **Annual Review of Pshychology**. 2002. 53, p. 279-307.
- CARLZON, J. **A Hora da Verdade**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005,144 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: Teoria, processo e prática**. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- DANIELS, K. Mesures of Five Aspects of Affective Well-being at Work. **Human Relations**. 2000. 53(2). 275-294.
- DEMO, P. **Metotodologia do Conhecimento Cientifico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DIAS, M. A. P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

GALINHA I. & PAIS RIBEIRO, J. L. História e Evolução do Conceito de Bem-Estar Subjetivo. **Psicologia, Saúde & Doenças**. v. 6, n.2, p.203-214 2005.

GIL A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas. 2010.

GIL A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1987.

GRIFFIN, Ricky W; MOORHEAD Gregory. **Fundamentos do Comportamento Organizacional** .1ª ed. São Paulo: Ática, 2006. p. 98.

GRÖNROOS, C. **Marketing Gerenciamento e Serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1993, 377 p.

HOLLENBECK, John R.; WAGNER III, John A. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2003.

HYMANN, H. **Planejamento e análise da pesquisa: princípios, casos e processos**. Rio de Janeiro: Lidaador, 1967.

IIDA, I. **Ergonomia do Projeto e do Produto**. 9ª ed. São Paulo: Edgard Blucher, 2005.

KWASNICKA, Eunice. **Teria Geral da Administração: Uma síntese**; 2 ed. São Paulo: Atlas, 1989.

LAKATOS E; MARCONI, A M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1993.

LARSON, M.; LUTAHAS, F. Potential Added value of psychological capital in predicting work attitudes. **Journal of leadership & organizational Studies**, v.1, n.13, 2006, p.45-62.

LUTHANS, F. A Necessidade e o Significado do Comportamento Organizacional Positivo. **Jornal de Organizacional Comportamento**. 2002a. 23, p. 695-706.

LUTHANS, F. Comportamento Organizacional Positivo: desenvolvimento e gerenciamento de forças psicológicas. *Academy of Management Executive*. 2002b. 16, 57-72.

LUTHANS, F. The need for and meaning of positive organizational behavior. **Journal of Organizational Behavior**. vol. 23, 2002.p. 695-706.

LUTHANS, F., YOUSSEF, C. M. & AVOLIO, B. J. **Psychological Capital - Developing the human competitive edge**. Oxford University Press. 2007.

LUTHANS, F.; YOUSSEF, C. Human, Social and now Psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. **Organizational Dynamics**, v. 2, n.33, 2004. p.143-160.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.a, 2003. 310 p.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia de investigação para ciencias sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009.

MATTAR, N. F. **Pesquisa de marketing: Metodologia, planejamento**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEIRELLES, D. S. O Conceito de Serviço. **Revista de Economia Política**. São Paulo, v. 26, n. 1, 2006. 119-136.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 29ª ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

MONTANA, P.J. CHARNOV, B.H. **Administração**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

MOTTA, Fernando C. P. VASCONCELOS, Isabella G. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2006.

NAHAPIET, J. e GHOSHAL, S. (1998), Social capital intellectual capital, and the organizational advantage. **Academy of management Review**, vol. 23(2), pp. 242-266. SITU PROBLEM

NEVEU, J. P. Critical Issues About Positive Organizational Behavior. Université des Sciences Sociales. **Notes du LiHRE**. 392, Maio, 2004.

NORMANN, Richard. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.

PASCHOAL, T. Bem-estar no trabalho: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho (tese de doutorado) Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil. 2008.

PASCHOAL, T., TORRES, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no Trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**. 1496, 1054-1072

PAZ, M. G. T. **Bem-Estar Pessoal nas Organizações: construção e validação de um instrumento de medida**. Universidade Católica de Brasília-DF. 2005.

- PAZ, M. G. T. Poder e Saúde Organizacional. In A. Tamayo (Org). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed. 2004. p. 127-154
- PENA, P.G.L; MINAYO-GOMES, C. Premissas para a Compreensão da Saúde dos Trabalhadores no Setor de Serviços. **Saúde e Soc.** v. 19, n. 2, São Paulo, Jun. 2010. 371-383.
- PETERSON, C. O Futuro do Otimismo. **American Psychologist**. 2000. 55, 44-55.
- PRODANOV C. C; FREITAS C. E., **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Universidade Feevale. 2. Ed. 2013.
- RIBEIRO, A. L. **Teorias da Administração**, São Paulo: Editora saraiva, 2013. p. 77
- RIBEIRO, Á.; FLEURY, Â. **Marketing e Serviços que Ainda Fazem a Diferença**. São Paulo: Sairaiva, 2006. 215p.
- RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.
- RODRIGUES, Cláudia Medianeira Cruz; SILVA, Walmir Rufinino da. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2007.
- SCHUSTER, M.S.; DIAS, V.V. Plano de carreira nos sistemas de gestão público e privado: uma discussão à luz das teorias motivacionais. **Revista da Administração - IMED**, n.2, p.1-17, 2012.
- SELIGMAN, M. E.; CSJKZENTMIHALY, M. Positive Psychology. **An Introduction. American Psybologist**, v.1, n. 55. 2000. p.5-14.
- SELIGMAN, M. Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. Handbook of positive psychology. **Oxford University Press**. 2005.
- SELIGMAN, M., STEEN, T., PARK, N., & PETERSON, C. Positive Psychology Progress. **American Psychological Association**. 2005.
- SILVA, M.T. Organização do Trabalho na Linha de Frente: a questão do relacionamento entre cliente e servidor. IN: SZNELWAR, I.L.; ZIDAN, L.N. **O Trabalho Humano com Sistemas Informatizados no Setor de Serviços**. São Paulo: Plêiade. 2000. p. 87- 96.
- SIQUEIRA, M. M. M. Bem-estar no trabalho. In CRUZ, J. P.; JESUS, S. N.; NUNES, C. (Coords.). **Bem-Estar e Qualidade Vida: contributos da psicologia da saúde**. 5. Textverso. Viseu: Portugal, 2009.
- SNYDER, C., LPEZ, S. Positive Psychology: The science and pratical explorations of human strengths. **Thousand Oaks: Sage**. 2007.
- SOUSA-Poza, A.; SUSA-POZA, A. A. Well-being at work: a cross-national analysis of the levels ad determinants of job satisfaction. **Journal of Socio-Economics**. 29(6), 517-538.

SOUZA, W.S; CONCEIÇÃO, G. S. A Influência do Capital Psicológico no Bem-Estar de Trabalhadores: Estudo com Operadores de Caixa de Supermercados. **RaUnp.** . v.5, n.2, abr-set, 2013.

STAJKOVIC, A.; LUTHANS, F. Autoeficácia e desempenho relacionado ao trabalho: uma meta-análise. *Psicológico Boletim*, 44, 580-590, 1998.

STEFFAN, H. D. **Novo guia para pesquisa científica**. Blumenau: FURB, 1999.

STONER, A. F. J.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

SYNDER, C. R., ; LOPEZ, S. J. **Psicologia Positiva**: Uma abordagem científica e pratica das qualidades humanas. Traduzido por COSTA R.C. São Paulo: Artmed. 2009.

SYNDER, CR; SYMPSON, S.; YBASCO, F.; BORDERS, T.; BABYAK, M.; HIGGINS, R. Desenvolvimento e validação da escala de esperança do estado. **Jornal da Personalidade e Psicologia Social**. 1996. 70, 321-335.

TAMAYO, Álvaro. PASCHOAL, Tatiane. A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. **Rev. Adm. Contemp.** [online]. vol.7; n.4; p. 33-54. Out/Dez 2003.

VENDRAME, F. C. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais**, 2008, 66 p. Apostila da Disciplina de Administração, Faculdades Salesianas de Lins.

WATEMAN, A. S. Two Conceptions of Happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. **Journal Personality and Social Psychology**. 1993. 64(4). 678-691.

YIN, R.K. **Estudo de caso**: Planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YOUSSEF, C.; LUTHANS, F. Psychological Capital: Meaning, findings and future directions. In CAMERON K.S.; SPREITZER G. (Eds.). **The Oxford handbook of positive organizational scholarship**. Oxford University Press. 2012. p. 17-27

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DA PESQUISA

Obrigado por participar desta pesquisa.

1 - Qual a função-atividade que exerce na empresa?

- () Serviços Gerais () Operador
() Motorista () Auxiliar Administrativo

2 - Quanto tempo você trabalha na empresa?

- () Menos de 1 ano () De 1 a 3 anos
() De 3 a 6 anos () De 6 a 10 anos () Mais que 10 anos

3 - Qual a sua escolaridade?

- () ensino fundamental () ensino médio completo () ensino médio incompleto
() ensino técnico () Graduação incompleta () graduação completa

4 - Qual seu estado civil?

- () Solteiro () Casado () Divorciado

5 - Quanto filhos você tem?

- () Não tenho () 1 Filho () 2 Filhos () 3 Filhos () Mais que 3 filhos

	Questões	Não se aplica Rigorosamente a mim	Em geral, não se aplica a mim	Aplica- se um pouco a mim	Aplica- se a mim	Aplica-se completamente a mim
AUTO-EFICÁCIA	1. Sinto-me confiante quando procuro uma solução para um problema de longo prazo.					
	2. Sentir-me-ia confiante se tivesse que representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização.					
	3. Sentir-me-ia confiante se participasse em discussões sobre a estratégia da organização.					
	4. Sei que seria capaz de dar uma boa ajuda na definição dos objetivos para a minha área de trabalho.					
	5. Se tivesse que estabelecer contatos com pessoas fora da empresa (por exemplo, clientes e fornecedores) para discutir problemas, sentir-me-ia confiante.					
	6. Sei que sou capaz de fazer, com eficácia, apresentações em público a um grupo de colegas.					

	Questões	Não se aplica Rigorosamente a mim	Em geral, não se aplica a mim	Aplica- se um pouco a mim	Aplica- se a mim	Aplica-se completamente a mim
ESPERANÇA	1. Se me encontro numa situação difícil no trabalho, consigo pensar em muitas formas de sair dela.					
	2. No momento presente, procuro alcançar os meus objetivos com toda a energia.					
	3. Considero que existem muitas formas de resolver um problema.					
	4. Neste momento, vejo-me como uma pessoa bem sucedida no trabalho.					
	5. Consigo pensar em muitas formas de alcançar os meus objetivos no trabalho.					
	6. Neste momento, estou a alcançar os objetivos profissionais que defini para mim próprio(a).					
OPTIMISMO	1. Em tempos de incerteza no meu trabalho, habitualmente espero o melhor.					
	2. Sei que, se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso acontecerá.					
	3. No que respeita ao meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas.					
	4. Sou otimista acerca do que me acontecerá no futuro, no que diz respeito ao meu trabalho.					
	5. No trabalho, as coisas nunca me correm como eu gostaria.					
RESILIÊNCIA	1. Em tempos de incerteza no meu trabalho, habitualmente espero o melhor.					
	2. De um ou de outro modo, ultrapasso bem as dificuldades no trabalho.					
	3. No trabalho, se for necessário, sou capaz de ficar “por minha conta e risco”.					

	4. Normalmente, encaro com naturalidade as coisas mais estressantes no trabalho.					
	5. Consigo lidar bem com momentos difíceis no trabalho, pois já passei anteriormente por dificuldades.					
	6. Sinto que consigo lidar com muitas coisas ao mesmo tempo no trabalho.					

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO PARECER

A 1ª alternativa no final do documento, **APROVADO**, deve ser assinalada se o trabalho estiver **totalmente apto** a ser apresentado, atendendo satisfatoriamente **aos critérios** do item 1. **Entretanto melhorias podem ser sugeridas.**

A 2ª alternativa, **REPROVADO com possibilidade de aprovação posterior**. Assinalada se o trabalho tiver **condições de ser aprovado** posteriormente, após a nova avaliação. Esta alternativa deverá ser assinalada **quando houver falhas corrigíveis, que não inviabilizam sua apresentação ou que não demandem extensas alterações**. O trabalho **ainda poderá ser reprovado** se, mesmo com as alterações, ainda não atingir a qualidade prevista pelo avaliador. Apesar disso, orientamos para que o avaliador só assinale essa alternativa **se o trabalho realmente tiver potencial e se tiver certeza de que poderá aprová-lo após as revisões feitas, sem ter que solicitar novas revisões após a devolução**. Caso a situação seja duvidosa, e o trabalho demandar **muitas e profundas alterações**, deverá ser reprovado nesta etapa.

A 3ª alternativa, **REPROVADO**, indica que o trabalho **necessita profundas mudanças, não atingindo os objetivos propostos e exigidos para sua apresentação, com falhas incorrigíveis ou limitações**, e que uma simples revisão não sanaria os problemas detectados. O avaliador deve especificar e justificar claramente as razões para esta reprovação.

Avaliador: **evite fazer comentários ofensivos aos autores. Estes deverão ser sempre construtivos**, no sentido de **indicar sugestões** para que os autores possam aprimorar seus trabalhos futuros.

Qualquer dúvida ou possíveis questionamentos deverão ser informados por e-mail ao coordenador de estágios do curso de Administração.

Formatação, estrutura, correção gramatical, Título e Resumo:
Introdução:
Fundamentação Teórica
Procedimentos Metodológicos:
Análise dos Dados da Pesquisa
Conclusões

PARECER FINAL

☐

Pela aprovação, entretanto pequenas melhorias podem ser sugeridas.

☐

Pela reprovação, com possibilidade de aprovação posterior

☐

Pela reprovação.